

# Quels éléments doivent figurer sur ma facture de régularisation ?

## Notre réponse

Votre facture de régularisation doit mentionner les éléments suivants :

1. le code **EAN** du point d'accès ;
2. la **période** couverte par le décompte ;
3. le délai de paiement et la **date d'échéance** de la facture ;
4. le **nombre de kWh consommé** (en séparant électricité et gaz) pendant la période couverte. Les fournisseurs doivent préciser si ce nombre de kWh a été **estimé** ou non ;
5. le **prix**, hors T.V.A., de **l'énergie** en elle-même ;
6. la valeur des éventuels **paramètres d'indexation** ;
7. le **coût**, hors TVA, du **transport** ;
8. le **coût**, hors TVA, de la **distribution** ;
9. le **coût**, hors TVA, des **certificats verts** ;
10. le montant, hors TVA, des **redevances, surcharges et cotisations** fédérales et régionales ;
11. le **prix total du kWh** hors TVA ;
12. le **montant total de la facture**, hors TVA ;
13. le **coût** de la procédure administrative **en cas de paiement tardif** et les coordonnées du **service contentieux** ;
14. le **numéro de téléphone** du service à contacter à tout moment en cas de **panne** sur le réseau ou si vous suspectez une **fuite de gaz** ;
15. les **moyens de contact** du service de gestion de la clientèle ainsi que le **délai** dans lequel une réponse sera apportée ;
16. Les coordonnées du service qui s'occupe des procédures de **déménagement** et auprès duquel obtenir un **formulaire de déménagement**
17. Les coordonnées (y compris l'adresse e-mail) d'association de défense des consommateurs finals, d'agence de l'énergie ou d'organisme auprès desquels vous pouvez obtenir des informations sur les mesures pour améliorer l'efficacité énergétique notamment.
18. Si le **tarif social** est appliqué, la facture doit également le mentionner.

*Pour plus d'informations sur l'estimation de la consommation (voir point 4), voyez notre fiche Qu'est-ce qu'un index estimé ?*

**Attention ! Si vous disposez d'un compteur à budget actif, la facture de régularisation doit être accompagnée d'une annexe qui reprend les dates et les montants des rechargements.**

**Bon à savoir !** Le délai dans lequel le fournisseur doit répondre à votre demande (voir point 15) ne peut pas dépasser dix jours ouvrables. Lorsqu'il répond, le fournisseur doit au moins mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle nécessite un examen plus approfondi.

**Bon à savoir !** La facture doit être accompagnée d'un bilan récapitulatif des consommations. Ce bilan doit reprendre notamment la consommation sur les 12 mois qui précèdent le relevé, la consommation sur les deux périodes de 12 mois antérieures (si vous étiez déjà fourni par le même fournisseur), et sous forme de graphique, votre consommation par rapport à la consommation moyenne de clients types similaire à la vôtre. Pour l'électricité, il doit aussi mentionner les sources utilisées pour la produire.

*Vous trouverez un exemple de facture de régularisation commenté dans l'onglet « Documents utiles ».*

## Références légales

- Article 7 §§1 et 3 et article 11 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 §§ 1 et 3 et article 11 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

## Documents type

Document commenté: Facture de régularisation

Date de mise à jour: Jeudi 27/08/20