Mon dernier index est réel mais mes index précédents ont été estimés plusieurs années d'affilée, que faire ?

Notre réponse

Vous pouvez demander une **rectification** de vos factures.

Attention ! Cette situation particulière est assez **compliquée**.
L'argumentation pour demander cette éventuelle rectification de factures est aussi assez compliquée.
N'hésitez pas à nous contacter, nous :
- **examinerons** avec vous l'historique de votre consommation et vos factures ;
- vous **aiderons** dans vos démarches.

En principe, votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) **estime** votre consommation si :

- il n'a pas pu accéder à vos compteurs ;
- et/ou vous ne lui avez pas transmis vos index ;
- ou si le relevé lui semble manifestement erroné.

Pour plus d'informations, voyez notre fiche "Qu'est-ce qu'un index estimé ?"

Votre GRD a peut-être estimé votre consommation **plusieurs années d'affilée**. Dans ce cas, votre GRD a peut-être estimé pendant des années une consommation trop élevée ou trop basse.

1. Si votre GRD a estimé une consommation trop basse pendant plusieurs années

La première fois qu'un index réel sera relevé sur votre compteur, cet index sera (très) **élevé**. Cela donnera l'impression que vous avez consommé d'un coup une très grosse quantité d'énergie. En réalité, vous avez consommé cette quantité d'énergie **sur plusieurs années**.

Cette situation peut expliquer une consommation particulièrement élevée d'un coup.
Pour vérifier si vos index des années précédentes ont été estimés, consultez notre fiche "Comment savoir si mes index sont réels ou estimés ?"

La facture de régularisation basée sur vos premiers index réels risque donc d'être particulièrement élevée.

Si vous êtes dans cette situation, **contactez votre fournisseur et votre GRD** pour que vos index et vos factures soient **rectifiés** et correspondent à la **réalité**.
Votre fournisseur ne peut pas vous réclamer une consommation qui remonte à **plus de 2 ans** à dater du dernier index réel.
Vous trouverez des modèles de courrier dans l'onglet Documents utiles.

2. Si votre GRD a estimé une consommation trop élevée pendant plusieurs années

La première fois que votre index réel sera relevé sur votre compteur, cet index sera **plus bas que le précédent**. Cela signifie que vous avez consommé :

- moins que ce qui a été estimé ;
- moins que ce vous avez payé.

Votre GRD devra **rectifier** vos index sur la période précédant le dernier index réel de manière à vous facturer uniquement ce que vous avez **réellement** consommé. En pratique, pour éviter la facturation d'une consommation fictive, tous les index précédents repris dans les factures devront être revus jusqu'à l'index inférieur à l'index réel
Votre fournisseur rectifiera vos factures sur la même période.
Pour vérifier si vos index des années précédentes ont été estimés, voyez notre fiche "Comment savoir si mes index sont réels ou estimés ?"

Références légales

- Article 34 §1er 2° l) du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Article 32 §1er 2° l) du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Articles 135, 138, 170, 171 et 189 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci
- Articles V.1 §2, V.2, , V.56, V.57 et V.77 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2021 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

Documents type

Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation électricité - index estimés sur plus de deux années
Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation gaz - index estimés sur plus de deux années
Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation gaz et électricité - index estimés sur plus de deux années

Attention ! *Les modèles proposés sont des modèles généraux. Ils ne sont pas adaptés aux spécificités de votre situation. A vous de les retravailler en fonction.*
Ces modèles ne sont pas exhaustifs et n'engagent pas la responsabilité d'Énergie Info Wallonie.
Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter .

Date de mise à jour: Lundi 08/09/25