

La facture de gaz naturel ou d'électricité

Mis à jour en 2019

Par souci de clarté et de cohérence vis-à-vis des évolutions du marché de l'énergie, de nombreuses modifications et améliorations ont été apportées à la facture d'ENGIE depuis 2012. Elles visent notamment à améliorer la compréhension et l'information générale des clients sur leur facture d'énergie (gaz naturel et/ou électricité) tout en y intégrant l'ensemble des modalités réglementaires.

Les enjeux de la facture

Répondre aux attentes des clients et acteurs de la consommation :

- Une meilleure lisibilité de l'information (rubricage clarifié).
- Des explications sur les modes de règlement et les offres souscrites.

Répondre à l'arrêté facture et même plus :

- La facture est en conformité avec l'arrêté facture du 18 avril 2012.
- Elle s'adapte aussi aux évolutions technologiques liées au déploiement progressif des compteurs communicants.

Concilier des ambitions contradictoires :

- Faire figurer toujours plus d'informations attendues par les clients/gagner en lisibilité, faire ressortir les informations essentielles.
- Respecter un cadre réglementaire précis/s'adapter aux évolutions du marché de l'énergie.

Un accompagnement du client

Un dispositif d'informations spécialement adapté :

- Des conseillers clientèle formés régulièrement.
- Des explications pédagogiques, dynamiques et interactives sur notre site internet.

Des canaux d'écoute des clients et acteurs de la consommation, pour une amélioration continue de la satisfaction clients :

- Un traitement le plus en amont possible des éventuelles insatisfactions.
- Une adresse mail spécifique dédiée aux associations de consommateurs (assoconso-sc@engie.com).

Des blocs
pour mieux
structurer et
repérer les
informations
clés

L'essentiel
de la
facturation
en un clin
d'oeil

Des index de
consommation
basés sur une
estimation pour
un meilleur
contrôle du
montant facturé

Les différents
moyens de
paiementt
explicités pour
un règlement
facilité de la
facture



Pour chaque énergie un récapitulatif de l'offre souscrite : Tarif, date d'effet, référence utiles

Un rappel indiquant la base sur laquelle est établie la facturation (index réel/estimation)

Des précisions sur le type et la source d'index utilisés

Des renvois explicatifs pour plus de pédagogie

Des rubriques distinctes pour mieux différencier les offres énergie souscrites ainsi que les services

Les modes de facturation

Selon le choix du client : facture en ligne (disponible pendant 5 ans dans l'Espace Client internet) et/ou facture papier.

Périodicité :

- Facturation annuelle, si le client est mensualisé.
- Facturation semestrielle, si le client n'est pas mensualisé et que sa consommation est faible.
- Facturation bimestrielle, si le client n'est pas mensualisé.

Point d'attention :

En cas d'inaccessibilité du compteur sur une période supérieure à 1 an, la facturation ne pourra se faire sur la base d'index réel relevé mais uniquement sur une estimation des consommations (veillez à laisser le compteur accessible à la relève).

La facture : quels apports ?

Une mise en page pour appréhender et comprendre immédiatement les informations essentielles

Une information détaillée sur les index, pour mieux comprendre et suivre sa consommation d'énergie, avec un focus apportant :

- Des précisions sur le type d'index
- Des précisions sur la source ayant fourni les index figurant sur la facture
- Des informations sur les services d'auto-relève
- Des précisions sur la prochaine facture, calculée sur la consommation réelle ou estimée
- Des indications sur sa consommation d'énergie

Il existe une facture commentée en ligne sur le site internet d'ENGIE :

<https://particuliers.engie.fr/assistance-client/facture-et-contrat/comprendre-facture.htm>