

Comprendre votre nouvelle facture en toute simplicité

Parce qu'il est important pour nous de vous aider à toujours mieux maîtriser vos dépenses d'énergie, nous avons fait évoluer votre facture afin de vous donner accès à toutes les informations utiles en un clin d'œil. Petite visite guidée de votre nouvelle facture.

1 VOTRE FACTURE DU 10/02/20 N°
 Votre facture annuelle comprend le montant dû pour la période échuë. Elle tient compte des mensualités déjà réglées et vous indique, par différence, le montant restant à payer ou qui vous sera remboursé.
 ZSUIBILL50251069011202011375920

Référence client :
 Numéro Compte de Contrat :
 Lieu de consommation :

Détail de votre contrat en p.3

2 Pourquoi reste-t-il un montant à régler ?
 Nous avons estimé le 09/08/18 votre consommation en Gaz à 12050 kWh pour l'année. Sur la période échuë, vous avez finalement consommé 15658 kWh en Gaz.

Gaz naturel 15658 kWh - Cette consommation repose sur les index relevés par le Distributeur.	+ 1 072,43 €
Total TTC des éléments facturés	= 1 072,43 €
Dont Total hors TVA (620,31 €) Dont Total TVA (152,12 €)	
Prélèvements déjà effectués pour le Gaz naturel	- 804,54 €
Montant TTC de la facture échéance au 24 février 2020	= 267,89 €
Montant Total TTC (PRELEVE LE 24/02/20)	267,89 €

4 Votre prochain échéancier
 Vous serez prélevé de 153,43 € le 20 de chaque mois
 Prochain relevé de compteur Gaz par un technicien autour du 06 août 2020 (Détail p.2)

5 VOTRE MODE DE PAIEMENT
 Conformément à votre demande, le montant de cette facture sera prélevé sur le compte
 Retrouvez vos coordonnées bancaires p.3.

6 Pour vous repérer et mieux gérer

L'évolution de votre consommation Gaz (en kWh):

De	à	Consommation (kWh)
01/08/2016	01/08/2017	10666
01/08/2017	01/08/2018	12061
01/08/2018	01/08/2019	15658

7 Faites des économies d'énergie en maîtrisant votre consommation

- Suivez votre consommation au plus près sur votre Espace Client avec **Ma conso** (inclus dans votre offre)
- En équipant votre système de chauffage d'un régulateur thermique, vous pouvez réaliser entre 10% et 25% d'économie sur votre facture.

Avec la **Facture en Ligne**, vos factures sont disponibles 5 ans sur votre Espace Client. Vous pouvez les consulter et les imprimer comme justificatif de domicile.

- 1 Informations concernant votre facture.**
 Vous savez immédiatement s'il s'agit d'une facture annuelle, bimestrielle, de souscription ou de résiliation.
- 2 Message explicatif.**
 Cette bulle verte apparaît lorsque nous souhaitons vous apporter quelques éléments de compréhension sur votre facture en fonction de votre situation.
- 3 Montant de ce que vous devez payer** précisant la consommation facturée, les services et prestations et éventuellement les paiements déjà effectués.
- 4 Prochaines étapes.**
 Ce bloc vous indique la date du prochain relevé de compteur ou la prochaine échéance.
- 5 Rappel du mode de paiement** que vous avez choisi.
- 6 Historique de vos consommations.**
 Instantanément vous visualisez ce que vous avez consommé les mois précédents.

7 Quelques conseils.

C'est ici que vous trouverez quelques conseils pour maîtriser votre consommation. Si vous avez un contrat d'électricité et de gaz naturel (ou une offre duale) avec ENGIE, ce module se trouvera sur les pages suivantes, afin d'afficher le bloc 6 «historique de vos consommations» pour les 2 énergies.



8 Les événements Gaz sur votre période facturée
 Votre consommation repose sur les index relevés par le Distributeur.
 Pour aller plus loin : facture.particuliers.engie.fr

Ce que vous payez en Gaz

9

GAZ NATUREL	Annuel index	Nouvel index	Différence en kWh	Coeff. corr ¹⁾	Cons. kWh	Prix kWh HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA en %	Total TVA inclus en euros	
Abonnement							186,85	5,5	197,13	
Abonnement du 07/10/18 au 06/10/19 sur la base de 15,386 HT par mois**										
Total Abonnement							186,85		197,13 €	
Consommation		14802 relevé	16352 relevé	1460	10,73	15658	0,03626	567,759	20,0	681,311
Consommation du 09/08/18 au 06/08/19 compteur n° 824										
Total Consommation							567,76		681,31 €	
Contributions et taxes liées à l'énergie³⁾										
Contribution Tarifaire Adhésion							33,30	5,5	35,23	
Taxe Intérieure de Consommation sur le gaz naturel						15658	0,00845	132,31	20,0	158,77
Total Contributions et taxes							165,70		194,00 €	
TOTAL GAZ NATUREL TTC									1 072,43 €*	
Total des éléments facturés							920,31	12,11	140,01	1 072,43
Déduction des prélèvements effectués										-804,54
TOTAL DE VOTRE FACTURE										267,89 €

Vos Contacts Utiles

Votre Service Clients Engie
 Accédez à votre espace client 24h/24 - 7j/7 particuliers.engie.fr
 Accédez depuis votre application mobile
 Du lundi au samedi: 8H-21H. Le dimanche 10H-18H
 N° Cristal 0 969 324 324
 ENGIE, TSA 87494, 76934 ROUEN CEDEX 09

Urgence Dépannage 24h/24
 Urgence sécurité Gaz GRDF
 0 800 473 333
 Dépannage Electricité Enedis
 N° Cristal 0 972 675 074

Vos services gratuits à activer
 Votre Espace Client : Rendez-vous dans votre Espace Client pour retrouver vos duplicatas de factures, vos consommations et bien plus !

Vos services gratuits actifs
 Facture en ligne

Vos prochaines échéances
 Prochain relevé de compteur Gaz par un technicien autour du 06 août 2020
 Prochaine facture autour du 06 août 2020
 Pour votre prochaine facture, le compteur sera relevé par le technicien du Distributeur, pour avoir la garantie d'être facturé au plus près de vos consommations réelles, il doit accéder au compteur au moins une fois par an.

- 11 Blocs-notes.** Ils vous rappellent les services à votre disposition, les dates des prochains rendez-vous et les grandes lignes de votre contrat.
- 12 Rappel de votre moyen de paiement.** Vous retrouvez ici le moyen de paiement que vous avez choisi ou à utiliser pour payer votre facture.
- 13 Vision annuelle des montants facturés.** Ces graphiques vous permettent d'analyser le montant global de vos paiements et la répartition sur les différents postes.

- 8 Infos clés de la période.** Et si vous souhaitez en savoir plus il vous suffit de vous rendre sur l'adresse internet indiquée.
- 9 Répartition du montant de votre facture.** Ce tableau vous permet d'identifier immédiatement et en détail la part dédiée à votre abonnement, à votre consommation et aux taxes composant votre facture.
- 10 Coordonnées importantes.** Un doute, une question, une urgence, vous disposez de tous les numéros et adresses utiles.

VOTRE FACTURE EN DETAIL Document à conserver 5 ans Page 3/3

11 Votre contrat d'énergie avec Engie

Gaz Fixe 2 ans (prix de marché)
 Date d'effet : 01/11/19 - Date d'échéance : 31/10/21
 Consommation Annuelle de Référence en kWh (CAR) : 10574
 Point de comptage et d'estimation :

12 Vos coordonnées bancaires

Titulaire du compte :
 Identifiant Créancier SEPA :
 Référence Unique du Mandat :
 Conformément à votre demande, le montant de cette facture sera prélevé sur le compte dont les références apparaissent ci-contre.
 Pour tout contact ou réclamation sur ce mode de paiement, la modification ou la révocation du mandat, vous pouvez contacter notre service clients.
 Vous pouvez également changer vos coordonnées depuis votre espace client, rubrique « mon profil » - particuliers.engie.fr.

Récapitulatif des montants facturés sur la dernière année

13

Éléments liés au Gaz

du 09/08/2018 au 06/08/2019	Montant
Abonnement	186,85 €
Consommation	687,76 €
Contributions et taxes	165,79 €
TVA	162,12 €
Total TTC	1 072,43 €

Ce texte vous définit les termes techniques et vous assure que les éléments de la facture soient bien compréhensibles.

¹⁾ Coefficient de conversion : à quel sert-il ?
 Le compteur mesure le volume de Gaz naturel (en m³) qui vous a été livré. Cependant l'énergie contenue dans l'unité de Gaz naturel varie en fonction de la composition du Gaz naturel et de l'altitude de votre compteur. Il est fourni par le Distributeur et permet de calculer le nombre de kWh (ou une valeur approchée) comme suit : Nombre de m³ x coefficient de conversion = nombre de kWh. Il peut être calculé par le Fournisseur pour les consommations intermédiaires, en cas de répartition des consommations par période due à un changement de prix au cours de la période de facturation, sur la base des informations communiquées par le Distributeur pour cette période.

²⁾ Abonnement : comment est calculé son prix ?
 Ce prix mensuel est calculé à partir de votre abonnement annuel sur la base d'un mois de 30 jours et annulé au centime d'euro le plus proche. L'abonnement est facturé en fonction du nombre de jours de la période facturée. Exemple : sur la base d'un abonnement de 190 EUR HT l'an vous paierez en janvier 21 (jours) 190 EUR x 31/365 = 161 EUR HT.

³⁾ Contributions et Taxes liées à l'énergie
 La CTA (Contribution Tarifaire d'Achévement) appliquée au gaz naturel et à l'électricité, il s'agit d'une taxe collective qui est fournie d'énergie et facturée à la Casse Nationale des Industries Electriques et Electrales.

⁴⁾ Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN) : Collectée par les Fournisseurs de gaz naturel sous le contrôle du Réseau Régional Régulateur de l'Énergie (RRE) et des consommateurs de gaz naturel de particuliers. Le montant de cette taxe est obtenu par division du montant PCS (Pouvoir Calorifique Inférieur) par un coefficient légal de 111 donnant ainsi le PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) applicable au Gaz.

⁵⁾ Les montants inclus TVA incluse par rubrique étant annuels, leur montant peut différer du total TTC calculé à partir du total hors TVA, indicateur d'impact environnemental sur le site particuliers.engie.fr.

Informations et Droits

Informations
 Retrouvez toutes les informations sur nos tarifs et nos services d'économies d'énergie sur particuliers.engie.fr

Réclamation ou litige
 En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre Service Clients par téléphone (Numéro Cristal : 0 969 324 324 - appel non surtaxé), via votre espace client (particuliers.engie.fr) ou par courrier (ENGIE Service Clients TSA 87494 - 76934 ROUEN CEDEX 09).
 Si les voies de recours internes ont été épuisées, vous pouvez soumettre le différend au Médiateur du Groupe ENGIE, soit par internet www.mediateur-engie.com/contact, soit par simple lettre à ENGIE - COURRIER DU MEDIATEUR, TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX. En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès d'ENGIE n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09 ou www.energie-mediateur.fr.
 Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie sur : www.energie-info ou au 0 800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe).

