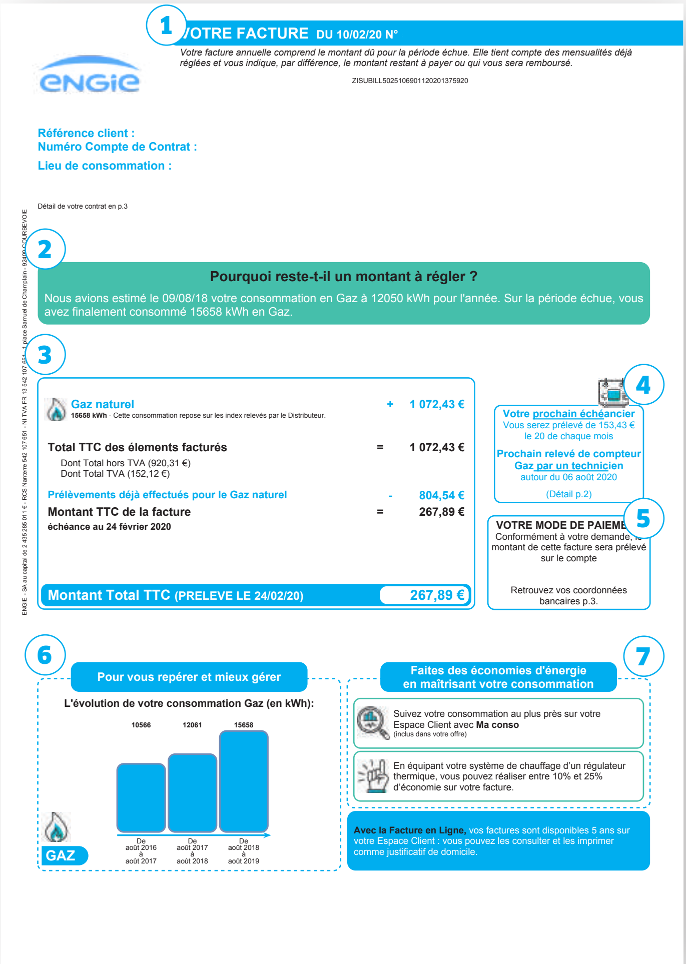
Comprendre votre nouvelle facture en toute simplicité

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 échue. Elle tient compte des mensualités déjà réglées et vous indique, par différence, le montant restant à payer ou qui vous sera remboursé.

ZISUBILL502510690112020137592O

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 avions estimé le 09/08/18 votre consommation en Gaz à 12050 kWh pour l'année. Sur la période échue, vous avez finalement consommé 15658 kWh en Gaz.

3

Gaz naturel — 15658 kWh - Cette consommation repose sur les index relevés par le Distributeur.	+	1 072,43 €
Total TTC des élements facturés Dont Total hors TVA (920,31 €) Dont Total TVA (152,12 €)	=	1 072,43 €
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):
10566 — De août 2016 à août 2017
12061 — De août 2017 à août 2018
15658 — De août 2018 à août 2019
GAZ

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 apparait 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.

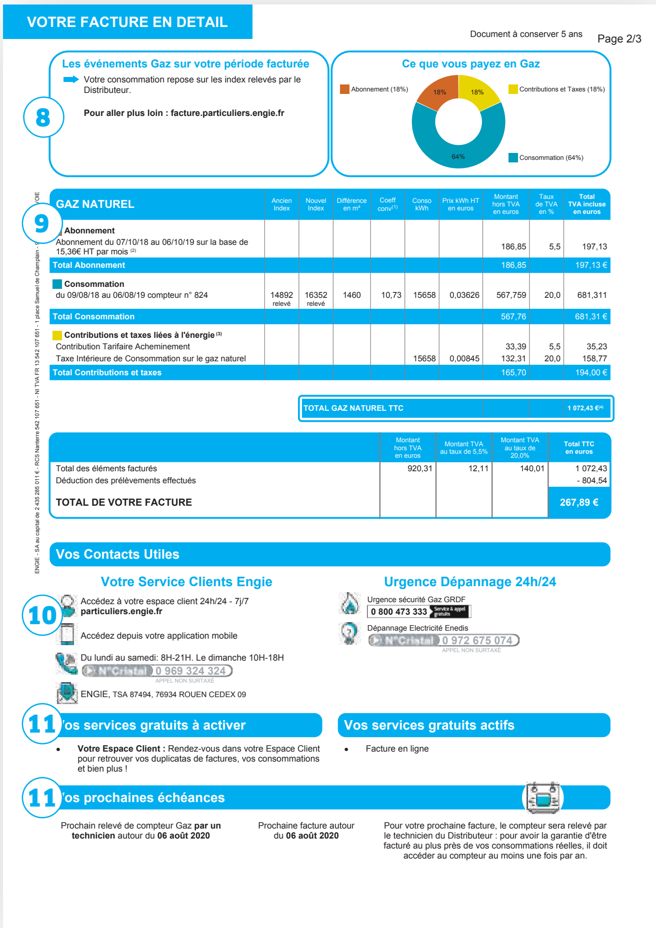
4 Prochaines étapes.
Ce bloc vous indique la date du prochain relevé de compteur ou la prochaine échéance.

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.

J'agis avec ENGIE



VOTRE FACTURE EN DETAIL

Document à conserver 5 ans Page 2/3

ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 € - RCS Nanterre 542 107 651 - NI TVA FR 13 542 107 651 - 1 place Samuel de Champlain - ...OIE

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

Abonnement (18%) — 18%
Contributions et Taxes (18%) — 18%
Consommation (64%) — 64%

9

GAZ NATUREL	Ancien Index	Nouvel Index	Différence en m³	Coeff conv[1]	Conso kWh	Prix kWh HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA en %	Total TVA incluse en euros
Abonnement Abonnement du 07/10/18 au 06/10/19 sur la base de 15,36€ HT par mois [2]							186,85	5,5	197,13
Total Abonnement							186,85		197,13 €
Consommation du 09/08/18 au 06/08/19 compteur n° 824	14892 relevé	16352 relevé	1460	10,73	15658	0,03626	567,759	20,0	681,311
Total Consommation							567,76		681,31 €
Contributions et taxes liées à l'énergie [3]									
Contribution Tarifaire Acheminement							33,39	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 €[4]

	Montant hors TVA en euros	Montant TVA au taux de 5,5%	Montant TVA au taux de 20,0%	Total TTC en euros
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

10

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 APPEL NON SURTAXÉ

ENGIE, TSA 87494, 76934 ROUEN CEDEX 09

Urgence Dépannage 24h/24

Urgence sécurité Gaz GRDF
0 800 473 333 Service & appel gratuits

Dépannage Electricité Enedis
N°Cristal 0 972 675 074 APPEL NON SURTAXÉ

11

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

11

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.

8 Infos clés de la période. Et si vous souhaitez en savoir plus il vous suffit de vous rendre sur l'adresse internet indiquée.

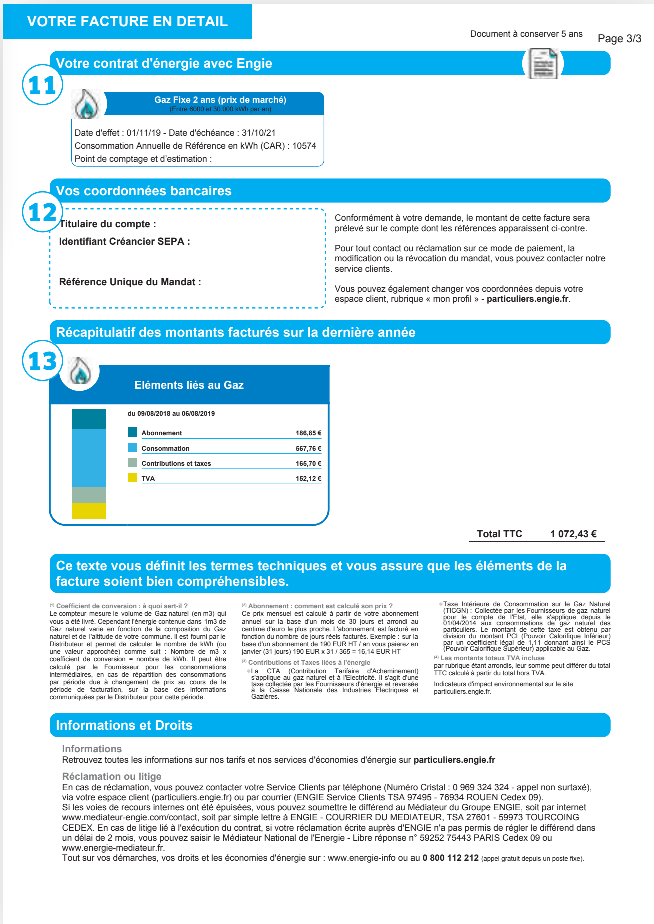
9 Répartition du montant de votre facture. Ce tableau vous permet d'identifier immédiatement et en détail la part dédiée à votre abonnement, à votre consommation et aux taxes composant votre facture.

10 Coordonnées importantes. Un doute, une question, une urgence, vous disposez de tous les numéros et adresses utiles.

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.



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)
(Entre 6000 et 30.000 kWh par an)

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**.

13

Récapitulatif des montants facturés sur la dernière année

Eléments liés au Gaz

du 09/08/2018 au 06/08/2019

Abonnement	186,85 €
Consommation	567,76 €
Contributions et taxes	165,70 €
TVA	152,12 €

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 quoi sert-il ?**
Le compteur mesure le volume de Gaz naturel (en m3) qui vous a été livré. Cependant l'énergie contenue dans 1m3 de Gaz naturel varie en fonction de la composition du Gaz naturel et de l'altitude de votre commune. 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 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 arrondi au centime d'euro le plus proche. L'abonnement est facturé en fonction du nombre de jours réels facturés. Exemple : sur la base d'un abonnement de 190 EUR HT / an vous paierez en janvier (31 jours) 190 EUR x 31 / 365 = 16,14 EUR HT

[3] **Contributions et Taxes liées à l'énergie**

- La CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) s'applique au gaz naturel et à l'Electricité. Il s'agit d'une taxe collectée par les Fournisseurs d'énergie et reversée à la Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières.
- Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN) : Collectée par les Fournisseurs de gaz naturel pour le compte de l'Etat, elle s'applique depuis le 01/04/2014 aux consommations de gaz naturel des particuliers. Le montant de cette taxe est obtenu par division du montant PCI (Pouvoir Calorifique Inférieur) par un coefficient légal de 1,11 donnant ainsi le PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) applicable au Gaz.

[4] **Les montants totaux TVA incluse**
par rubrique étant arrondis, leur somme peut différer du total TTC calculé à partir du total hors TVA.

Indicateurs 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 97495 - 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'Energie - 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).

particuliers.engie.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

ENGIE - S.A. au capital de 2 435 285 011€ - 542 107 651 Nanterre - Siège social 1, place Samuel de Champlain, 92400 Courbevoie - Service Clients, TSA 87494, 76934 Rouen Cedex 09 – Juin 2021 - Fove - Réf. Insert-facture: I001N1-OM.