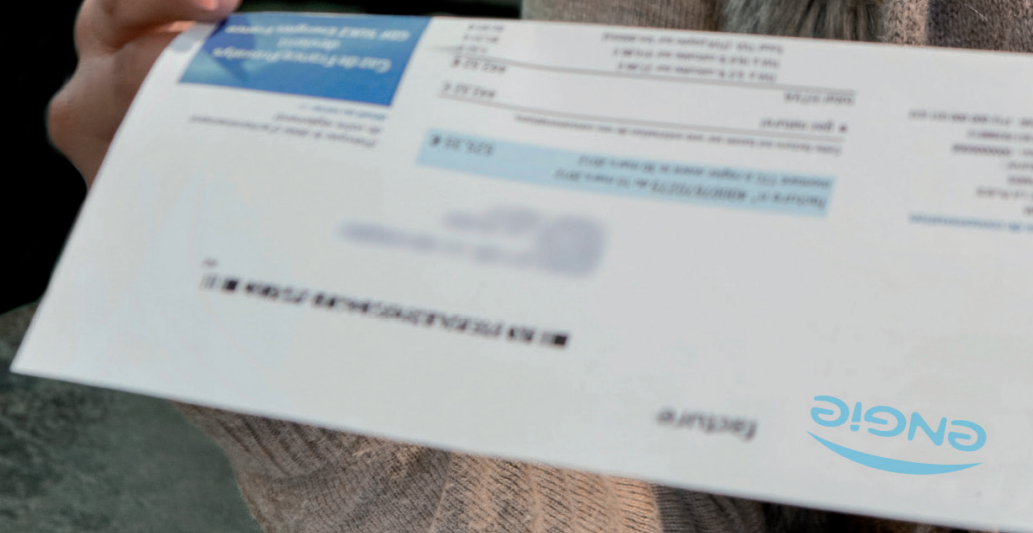




**POUR VOUS,  
PROFESSIONNELS**

Guide détaillé de votre facture  
d'électricité et/ou de gaz naturel



# BIENVENUE CHEZ ENGIE,

## acteur référence dans le secteur de l'énergie

Chère Cliente, Cher Client,

Afin de pérenniser notre relation entre professionnels, nous vous proposons ce guide qui vous aidera à trouver les réponses aux questions que vous pouvez vous poser sur vos factures : leur contenu, les modes de paiement et le rythme de facturation.

Des conseils sont aussi mis à votre disposition afin d'optimiser votre budget.

Nous espérons que ce document vous sera utile et nous vous invitons à découvrir davantage d'informations disponibles sur le site [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr). ([rubrique «Contrat & Facture»](#) > [«Comprendre votre facture»](#)).

Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire et vous accompagner dans la gestion de votre activité au quotidien.

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

**Bernard DUMEZ**

Directeur de la Relation Clients Professionnels

### Actualité : Découvrez notre gamme d'offres de marché ActiVert<sup>(1)</sup>

**ActiVert**  
Électricité



**Une réduction jusqu'à -25%** sur le prix du kWh la 1<sup>ère</sup> année de votre contrat de 3 ans<sup>(2)</sup>.



**Un prix garanti sans hausse**, hors Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine pendant 3 ans<sup>(3)</sup>.



**Une électricité 100% Garanties d'Origine renouvelables** en activant l'option Énergie Verte<sup>(4)</sup> pour quelques euros par mois<sup>(5)</sup>.



**document papier** : souscription en ligne sur le site ou sur tablette avec un vendeur ENGIE. Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne<sup>(6)</sup>.

**ActiVert**  
Gaz Naturel



**Une réduction jusqu'à -25%** sur le prix du kWh la 1<sup>ère</sup> année de votre contrat de 3 ans<sup>(2)</sup>.



**Un prix garanti sans hausse**, hors Parts Acheminement et Obligations et option Énergie Verte Biogaz pendant 3 ans<sup>(3)</sup>.



**Avec l'option Énergie Verte biogaz<sup>(4)</sup>, 10% de gaz vert produit en France** dans votre offre pour quelques euros par mois<sup>(5)</sup>.

**(1) Offre Électricité ActiVert** : Offre de marché électricité d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Le Fournisseur achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Une Garantie d'Origine certifie que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau électrique. Les Garanties d'Origine sont régies par les articles L314-14 et suivants du code de l'énergie. En souscrivant une offre à prix de marché en Électricité, vous restez libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour votre lieu de consommation si vous en faites la demande et si vous n'êtes pas concernés par la fin des tarifs réglementés prévue par la loi Énergie et Climat. Cette loi limite l'accès au tarif réglementé d'électricité à partir du 01/01/2020 aux consommateurs finals non domestiques qui remplissent les conditions cumulatives suivantes : puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, employer moins de dix personnes et avoir un chiffre d'affaires, des recettes ou le total de bilan annuels inférieurs à deux millions d'euros. **Offre Gaz Naturel ActiVert** : Offre de marché d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an. Le Fournisseur s'engage à neutraliser partiellement les émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) à hauteur de 10% de sa consommation facturée de gaz naturel.

**(2)** Pour toute souscription d'un contrat de vente ActiVert électricité d'une durée de 3 ans avant le 31/05/2021, réduction de 25% sur le prix du kWh hors toutes taxes la première année valable en cas de changement de fournisseur, et de -15% valable en cas de mise en service. Non cumulable avec toute autre réduction.

**(3)** Pour toute souscription d'un contrat de vente ActiVert gaz naturel d'une durée de 3 ans avant le 31/05/2021, réduction de 25% sur le prix du kWh hors toutes taxes la première année, valable en cas de changement de fournisseur pour les clients ayant une consommation comprise entre 6 000 kWh et 300 000 kWh/an. En cas de mise en service, réduction de -15% la première année. Non cumulable avec toute autre réduction. **(3) Prix de l'Électricité garanti sans hausse** hors Part Acheminement, hors Prix de la Part Obligations, hors coût résultant de l'achat des Garanties d'Origine, et hors impôts, taxes et contributions de toute nature. La Part Acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité en vigueur. La Part Obligations correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économies d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants).

**Prix du Gaz** : le prix correspondant aux caractéristiques indiquées ci-avant est mentionné hors impôts, taxes et contributions de toute nature. Le prix du Gaz n'inclut pas la Part Acheminement, ni la Part Obligations, ni l'option Énergie Verte Biogaz. Le Fournisseur achète pour la durée initiale du Contrat le nombre de Crédit Carbone nécessaire pour couvrir 10% de la consommation du Client. **(4) L'option Énergie Verte** garantit que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'option Énergie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'option Énergie Verte figure distinctement sur la facture. **Option Énergie Verte Biogaz** : En souscrivant l'option Énergie Verte Biogaz, l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture. **(5)** Le prix de l'option Énergie Verte en électricité ou option Énergie Verte Biogaz est défini dans vos Conditions Particulières de vente. **(6)** La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.

# Les étapes-clés

## de votre changement de fournisseur

ENGIE prend en charge toutes les démarches auprès du gestionnaire de réseau de distribution Enedis (pour l'électricité) ou GRDF (pour le gaz). En cas d'emménagement ou de création d'entreprise, un rendez-vous avec Enedis ou GRDF peut être nécessaire pour la mise en place de votre contrat. La date de rendez-vous déterminera la date de début de celui-ci.

- > **J** : Signature du Contrat
- > **J+3 max** : Appel d'accueil
- > **J+12 max** : Création de votre Espace Client + Courrier de bienvenue
- > **J+ 25** : Début du Contrat
- > **J+ 35** : Réception de votre première facture ENGIE.

Réception de la facture de résiliation de votre ancien fournisseur dans un délai de 2 mois après la signature de votre nouveau contrat\*. Le changement de fournisseur n'entraîne aucune modification technique de votre installation donc aucun risque de coupure.

## À DÉCOUVRIR DANS CE GUIDE :

1. Votre première facture : facture de mise en service .....	4
2. Comprendre votre facture .....	5
2.1. Factures selon votre mode de paiement .....	5
2.2. La facturation, comment ça marche ?.....	6
2.3. Comprendre ma facture	
2.4. Comprendre la relève d'index .....	14
3. Les rythmes de facturations .....	8
3.1. Facturation mensuelle au réel .....	9
3.2. Paiement mensualisé/mensualisation.....	12
3.3. Facture bimestrielle (tous les deux mois).....	13
4. Réponses à vos questions .....	17

# 1. VOTRE PREMIÈRE FACTURE : FACTURE DE MISE EN SERVICE

La **facture de mise en service** confirme la bonne prise en compte de votre souscription. Quel que soit le rythme de facturation que vous avez choisi, vous la recevrez environ 1 mois et demi après la souscription de votre contrat.

## Vos informations client

Votre référence client nous permet de vous identifier, n'hésitez pas à la communiquer lors de vos échanges avec ENGIE.

Le lieu de consommation correspond à l'adresse du local approvisionné en énergie.

**Gaz naturel :** le point de comptage et d'estimation (PCE) nous permet d'identifier plus facilement votre lieu de consommation et votre compteur de gaz. En cas de contact avec le distributeur, ce numéro pourra vous être demandé.

**Electricité :** le point de livraison (PDL) nous permet d'identifier plus facilement votre lieu de consommation et votre compteur d'électricité. En cas de contact avec le distributeur, ce numéro pourra vous être demandé.

## DÉTAIL DES RUBRIQUES AU VERSO DE LA FACTURE

Rubrique	Montant TTC	Montant HT	Taux
<b>Total de votre fiche</b>	<b>89,52 €</b>	<b>77,43 €</b>	

- 1 **Contrat énergie :** rappel de vos données contractuelles en gaz naturel et électricité.
- 2 **Energie [Electricité ou Gaz] :** rappel des différentes composantes de votre prix (abonnement, consommation, obligations, garanties d'origine, option énergie verte)
- 3 **Acheminement :** rappel des différentes composantes de votre prix d'acheminement
- 4 **Taxes et Contributions :** rappel des taxes liées à l'électricité et au gaz naturel.
- 5 **Services et prestations techniques :** détails des services souscrits et des éventuels frais liés à ceux-ci.
- 6 **Remises et promotions :** détail de remise/promotion éventuelles applicables à votre contrat.

## 2 .COMPRENDRE VOTRE FACTURE

### 2.1 Factures selon votre mode de paiement

#### Combien de factures recevez-vous par an ?

- Vous êtes équipé d'un compteur communicant Linky™ Ginko 2 ou Gazpar, vous êtes en facturation mensuelle au réel : vous recevez tous les mois une facture électronique prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.
- Votre local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, vous êtes en paiement mensuelisé) vous recevez un échéancier de paiement pour l'année à venir, comportant entre 6 et 11 mensualités identiques la 1<sup>re</sup> année et 11 mensualités les années suivantes. A l'issue de la période, vous recevez une facture annuelle avec le solde pour l'année écoulée.
- Si vous n'êtes pas mensualisé, vous recevez généralement 6 factures par an : 4 factures basées sur une estimation de vos consommations ou sur vos propres relevés et 2 factures basées sur les index relevés sur votre compteur par le gestionnaire du réseau de distribution.

+ d'informations sur les modes de paiements de vos factures [sur notre site.](#)

Si vous avez opté pour la facturation mensuelle au réel, vous recevrez :

Signature du contrat



Facture de mise en service



Tous les mois :  
une facture électronique basée sur votre consommation réelle, disponible sur votre Espace Client

Si vous avez opté pour le paiement mensualisé linéaire\*, vous recevrez :

\* L'accès à ce service est soumis au prélèvement automatique

Signature du contrat



Facture de mise en service +  
Echéancier correspondant à votre budget annuel, divisé en plusieurs mensualités identiques (6 à 11)



Réception de la facture de régularisation  
A l'issue de la période de l'échéancier (6 à 11 mois)



Nouvel échéancier avec 11 mensualités

Si vous êtes en paiement bimestriel (tous les 2 mois), vous recevrez :

Signature du contrat



Facture de mise en service



Tous les 2 mois :  
une facture basée sur des estimations correspondant à vos habitudes de consommations, vos usages déclarés à l'ouverture de votre contrat ou aux index que vous nous avez préalablement transmis



Tous les 6 mois :  
une facture basée sur vos consommations réelles correspondant à vos index relevés par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution

## 2.2 La facturation, comment ça marche ?

### COMMENT EST CALCULÉE MA FACTURE ?

Le montant facturé représente le cumul de :

#### • VOTRE CONSOMMATION DE GAZ NATUREL ET/OU D'ÉLECTRICITÉ :

- sur la base d'un relevé des compteurs effectué par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution,
- sur la base de l'historique de vos consommations ou dans le cadre d'un nouveau contrat, sur la base de l'estimation des consommations de votre activité,
- sur la base des index que vous nous aurez préalablement communiqués.

#### • VOTRE ABONNEMENT (OU VOS ABONNEMENTS SI VOUS AVEZ SOUSCRIT UN CONTRAT DE VENTE DE GAZ NATUREL ET D'ÉLECTRICITÉ),

- En gaz, la Part Acheminement (abonnement et prix par kWh) correspond à l'application du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel en vigueur pour la vente de Gaz au Point de Livraison. Toute évolution, à la hausse ou à la baisse, du tarif applicable sur la commune du Lieu de consommation du Client sera automatiquement répercutée « à l'euro l'euro » au Client dans l'Abonnement et dans le Prix par kWh pour l'acheminement à la date d'entrée en vigueur de chaque variation du tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel. Ce tarif est identique quel que soit le fournisseur de gaz naturel. La Part Acheminement figure distinctement sur la facture de Gaz.

#### • LA PART OBLIGATIONS

- En gaz, la Part Obligations correspond aux coûts qui évoluent en fonction d'éléments extérieurs que le Fournisseur ne contrôle pas et qu'il supporte au titre de la réglementation applicable relative à l'obligation d'économies d'énergie prévue aux articles L221-1 et suivants du code de l'énergie, dont les fournisseurs peuvent s'acquitter notamment en soutenant, directement ou indirectement, la réalisation d'économies d'énergie en faveur des ménages, et au stockage et au transport de gaz naturel jusqu'au réseau de distribution de la commune où est situé le Lieu de consommation du Client. Le tarif d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel, dont le terme tarifaire lié au stockage, et le dispositif de mise aux enchères publiques des capacités de stockage sont définis par la Commission de régulation de l'énergie. Le montant maximal du Prix par kWh pour les obligations en Gaz est déterminé en référence à la pénalité prévue à l'article L221-4 du code de l'énergie pour l'obligation d'économies d'énergie et aux évolutions des revenus autorisés des opérateurs de transport et de stockage de gaz naturel retenues par la Commission de régulation de l'énergie, ou, à défaut, aux meilleures estimations d'évolution définies par le Fournisseur en fonction de l'historique disponible de ces revenus. La Part Obligations figure distinctement sur la facture et sera révisé trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir

### Abonnement TURPE

Si vous avez souscrit l'offre **100% électricité verte garantie d'origine renouvelable ou ActiVert électricité**, la Part Acheminement correspond à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur pour la fourniture d'électricité au Point de Livraison.

Ce tarif est fixé par la CRE et est payé par tous les utilisateurs des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Toute évolution du TURPE est répercutée au client dans la part acheminement.



toutefois dépasser sur la durée du Contrat le montant maximal indiqué dans le tableau « Obligations » de l'annexe « Prix ».

#### • LA PART GARANTIE D'ORIGINE

En Electricité, si vous avez souscrit à l'offre ActiVert, Engie achète l'équivalent de 10% de la consommation du Client en Garanties d'Origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable pour la durée initiale du Contrat. Le prix de la Part Garanties d'Origine correspond aux coûts supportés par ENGIE pour répondre à l'engagement d'acheter ces 10% de Garanties d'origine pour chaque kWh d'électricité consommé par le Client. La Part Garanties d'Origine figure distinctement sur la facture. Toute évolution des coûts constituant la Part Garantie d'Origine sera répercutée au Client selon les modalités de l'annexe «Prix de marché» de vos conditions particulières de vente. Si vous avez souscrit l'Option Energie Verte vous avez la garantie que pour chaque kWh consommé, le fournisseur achète le complément de Garanties d'Origine nécessaire au-delà de 10% pour couvrir l'équivalent de la totalité de la consommation du Client. Le prix de l'Option Energie Verte est fixe sur la durée initiale du contrat. L'option sera renouvelée à la date d'échéance du Contrat pour des périodes de même durée. L'Option Energie Verte figure distinctement sur la facture.

- **LES OPTIONS ÉVENTUELLES SOUSCRITES** (option Energie Verte en Electricité et option Energie Verte Biogaz en gaz).
- **LES TAXES** (CTA et TICGN pour le gaz naturel, CTA, CSPE et taxe sur la consommation finale pour l'électricité, TVA), les prestations techniques et les frais financiers le cas échéant.

## ActiVert Gaz option énergie Verte Biogaz

En Gaz, si vous avez souscrit l'offre ActiVert Gaz Option Énergie Verte Biogaz l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par Engie en gaz d'origine renouvelable.

Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau de gaz, à partir d'une installation de production de biométhane. L'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

## QUE FAIRE SI LE MONTANT DE VOTRE FACTURE VOUS PARAÎT ÉLEVÉ ?

Votre facture est établie sur la base des index relevés par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution :

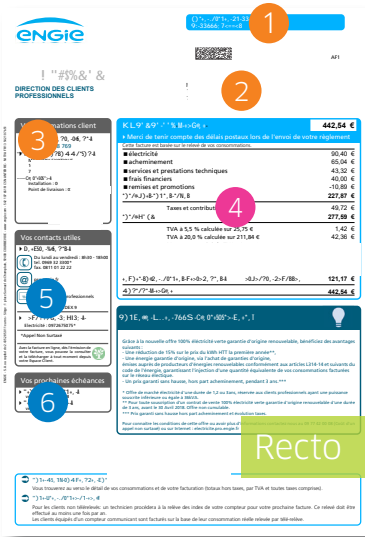
- Les consommations de votre entreprise ont pu augmenter depuis le dernier relevé de votre compteur : période climatique rigoureuse, rajout d'équipements, production plus importante, horaires d'ouverture élargis...
- Les estimations précédentes ont été sous-estimées par rapport à votre consommation réelle
- Si aucune de ces raisons n'explique cette augmentation, vous pouvez contacter votre Conseiller Professionnel ENGIE au 0 969 32 33 00\*.

Votre facture est basée sur une estimation :

- Vous pouvez communiquer l'index indiqué sur votre compteur à votre conseiller en appelant le 0 969 32 33 00\* dans les deux semaines suivant la réception de votre facture ou via le formulaire de contact dans votre [Espace Client](#).
- Si un écart important (> 1000 kWh pour l'électricité ou 100 m<sup>3</sup> pour le gaz naturel) est confirmé, et après une analyse de vos consommations, votre Conseiller Professionnel ENGIE pourra procéder à la correction de l'estimation et vous envoyer une facture rectificative.

\* Appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

# 2.3 Comprendre ma facture



## MES DONNEES PERSONNELLES

- 1 La date d'émission de ma facture et sa référence.
- 2 Mon adresse postale, qui peut-être différente de celle à laquelle sont expédiées mes factures.
- 3 Ma référence client à communiquer lors de tout échange avec mon Conseiller Professionnels ENGIE.

## L'ESSENTIEL DE MA FACTURE

- 4 Affichage du montant (en € TTC) de ma facture.

Pour rappel, la facture est basée sur le relevé de ma consommation de gaz naturel (réalisé par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution de gaz naturel GRDF), et/ou sur le relevé de ma consommation d'électricité (réalisé par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité Enedis).

Si je ne suis pas équipé d'un compteur communicant Linky ou Gazpar et que je ne bénéficie pas de la facture mensuelle au réel, le montant de ma facture correspond donc à la différence entre le montant total de mes consommations annuelles de gaz naturel et/ou d'électricité et le montant total des prélèvements effectués selon mon échéancier de paiement.

## 2 types de TVA sont appliqués

- La TVA à taux réduit (5,5 %) concerne uniquement les tarifs dont la puissance de fourniture est inférieure ou égale à 36 kVA et le gaz naturel. Elle s'applique à l'abonnement et à la contribution tarifaire d'acheminement.
- La TVA à taux normal (20 %) concerne l'électricité et le gaz naturel. Elle s'applique à tous les postes à l'exception de l'abonnement, de la contribution tarifaire d'acheminement et des frais financiers (dont avance sur consommation).

## MES INFOS UTILES

- 5 **Mes contacts** : coordonnées du Service Clients Professionnels ENGIE et des numéros d'urgence des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel (GRDF) et d'électricité (Enedis).
- 6 **Mes prochaines échéances** : date de ma prochaine facture et date de mon prochain relevé. La facture récapitulative sera éditée dans 1 an, conformément à mon rythme de facturation annuel et sera basée sur le relevé de ma consommation de gaz naturel et/ou d'électricité réalisé par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution (sauf si je suis équipé d'un compteur communicant).



# COMMENT EST CALCULÉE VOTRE FACTURE ?

-----offre en reconduction seulement-----

OFFRE ÉLECTRICITÉ ACTIVERT	OFFRE GAZ NATUREL ACTIVERT	OFFRE 100% ÉLECTRICITÉ verte garantie d'origine renouvelable	OFFRE PRIX FIXE ÉLECTRICITÉ	OFFRE PRIX FIXE GAZ NATUREL
NOUVEL INDEX =	NOUVEL INDEX =	NOUVEL INDEX =	NOUVEL INDEX =	NOUVEL INDEX =
ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX =	ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX
=	CONSOmmATION en m <sup>3</sup> ×	=	=	=
CONSOmmATION en kWh ×	COEFFICIENT CONVERSION =	CONSOmmATION en kWh ×	CONSOmmATION en kWh ×	CONSOmmATION en m <sup>3</sup> ×
PRIX KWH HTT (électricité + TURPE + Obligations + Garanties d'Origine)	PRIX KWH HTT (gaz + acheminement + Obligations + option énergie verte Biogaz) ×	PRIX KWH HTT (électricité + TURPE + Obligations)	PRIX UNITAIRE HTT en EUROS ×	COEFFICIENT CONVERSION =
+ ABONNEMENTS HTT (électricité + option énergie verte + TURPE)	+ ABONNEMENTS HTT (gaz + acheminement) ×	+ ABONNEMENTS HTT (électricité + TURPE)	+ ABONNEMENT HTT	CONSOmmATION en kWh ×
=	=	=	=	PRIX UNITAIRE HTT en EUROS +
<b>MONTANT HTT EN EUROS + TAXES</b>	<b>MONTANT HTT EN EUROS + TAXES</b>	<b>MONTANT HTT EN EUROS + TAXES</b>	<b>MONTANT HTT EN EUROS + TAXES</b>	+ ABONNEMENT HTT =
=	=	=	=	<b>MONTANT HTT EN EUROS + TAXES</b>
<b>MONTANT TTC en EUROS</b>	<b>MONTANT TTC en EUROS</b>	<b>MONTANT TTC en EUROS</b>	<b>MONTANT TTC en EUROS</b>	<b>MONTANT TTC en EUROS</b>

## PARTICULARITÉ DU GAZ NATUREL

- Votre consommation en m<sup>3</sup> est calculée par différence entre votre nouvel index et votre ancien. En multipliant ce total par un coefficient de conversion, vous obtenez votre consommation en kWh.
- Le coefficient de conversion est transmis par le gestionnaire du réseau de distribution lors du dernier relevé. Le coefficient de conversion dépend de la composition du gaz naturel fourni ainsi que du lieu de consommation.
- Enfin, le montant total de votre facture se traduit en multipliant votre consommation en kWh par le prix unitaire hors taxes + abonnement, et à ce montant s'ajoutent les taxes.



### A quoi correspondent les index ?

Les index sont les chiffres qui permettent de déterminer votre consommation de gaz naturel en m<sup>3</sup> ou d'électricité en kWh.

Un index peut être soit réel, c'est-à-dire relevé sur votre compteur, soit estimé, c'est-à-dire calculé en fonction de vos consommations passées ou estimées dans le cas d'un nouveau contrat.

Selon mon mode de paiement, je retrouve les indications adéquates sur ma facture (quelle que soit sa nature : estimée ou réelle). En effet, si je suis en prélèvement, je retrouve la date à laquelle je serai prélevé (sur la page 1 de ma facture). En revanche, si je paye mes factures par TIP / Chèque, la date limite de paiement est alors indiquée. En cas d'absence de paiement, de paiement partiel ou au-delà de la date limite de paiement, d'éventuels frais peuvent m'être imputés (voir Zoom page suivante).

Les conditions et modalités d'application de frais sont précisées dans les Conditions Générales de vente de votre contrat (Article Règlement de factures / Absence de paiement).

Les frais se décomposent en 2 catégories :

- Les intérêts de retard : exigibles dès le lendemain de la date limite de paiement.
- Les frais de gestion : Une indemnité forfaitaire de 40 € est due au créancier pour frais de recouvrement, à l'occasion de tout retard de paiement. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux intérêts de retard. Comme pour les intérêts de retard, l'indemnité est due dès le lendemain de la date limite.

## 2.4 Comprendre la relève d'index

Il existe 3 types d'index :



Qu'est ce qu'un index ?




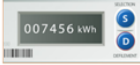

C'est la série de chiffres que l'on peut lire sur le cadran de votre compteur à une date donnée. La différence entre deux index permet de déterminer la consommation réelle d'énergie entre deux dates, c'est le principe de calcul que l'on retrouve entre l'édition de deux factures.

**Index estimé** : c'est l'index qui a été estimé pour l'édition de votre facture. Son estimation repose sur vos habitudes de consommation ou vos usages déclarés à l'ouverture de votre contrat.

**Index relevé ou réel** : c'est l'index qui a été relevé sur vos compteurs par le technicien du gestionnaire du réseau de distribution. Ce relevé est obligatoire au minimum une fois par an. Vous devez vous rendre disponible si le compteur est inaccessible au technicien sans votre présence.

**Index auto-relevé** : c'est l'index que vous avez vous-même relevé sur le cadran du compteur et que vous avez communiqué à ENGIE pour l'édition de votre facture. Attention, celui-ci ne dispense pas du passage du technicien 1 fois/an minimum.

# APPRENDRE À RELEVER SES INDEX :

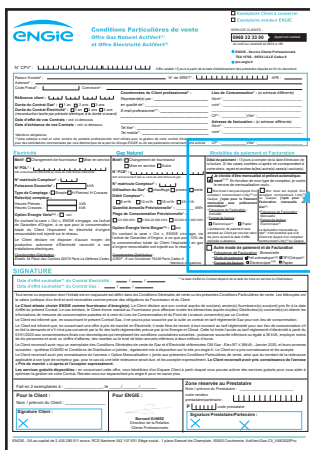
compteur de gaz naturel	compteur d'électricité	
Compteur électromécanique : il s'agit d'un compteur mécanique. En électricité, il est reconnaissable grâce au disque qui tourne lorsque de l'électricité est consommée. Pour le gaz naturel, c'est le seul qui existe actuellement.		
	Pour la tarification simple	Pour la tarification heures creuses, heures pleines,
 <p>Les 5 premiers chiffres en partant de la gauche vous donnent <b>votre index</b> en m<sup>3</sup></p>	 <p>Relever les 5 derniers chiffres</p>	 <p>Relever les 5 chiffres des deux lignes.</p>
<p><b>Compteur électronique</b> : il s'agit d'un compteur seconde génération qui permet d'afficher l'option tarifaire, la puissance souscrite, les index...</p>		
	Pour l'option de base, appuyez une fois sur le bouton de défilement	Pour l'option tarifaire HC / HP, appuyez une fois sur le bouton de défilement pour afficher les chiffres HC et une deuxième fois pour les HP
		 <p>En bas à gauche, on retrouve la donnée HC ou HP</p>

## 3. LES RYTHMES DE FACTURATION

### 3.1. La facturation mensuelle au réel

Vous vous recevez tous les mois une facture électronique<sup>(6)</sup> prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.

Votre rythme de facturation est renseigné dans vos Conditions Particulières de vente. La case « j'opte pour la facturation mensuelle au réel » est cochée.



Le service de mensualisation voulu :

<input type="checkbox"/> Mon local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour le Paiement mensuel automatisé avec prélèvement automatique <sup>(6)</sup>	<input type="checkbox"/> Mon local est équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour la Facturation mensuelle au réel <sup>(7)</sup> :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence de Facturation : Annuelle</li> <li>• Format de facture :                             <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Électronique<sup>(5)</sup></li> <li><input type="checkbox"/> Papier</li> </ul> </li> </ul> <p>L'échéancier de paiement sera adressé au Client par courrier dans les jours suivant la date d'effet précisée ci-dessous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence de Facturation : Mensuelle</li> <li>• Format de facture : Électronique<sup>(5)</sup></li> </ul> <p>La facturation mensuelle au réel<sup>(7)</sup> n'est possible que si le Client est équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar.</p>

Autre mode de paiement et de Facturation :

## 3.2. La mensualisation<sup>(1)</sup>

Conditions Particulières de vente  
offre aux clients Activer<sup>(1)</sup>  
et offre Réservée Activer<sup>(2)</sup>

Modalités de paiement et Facturation

Je choisis d'être mensualisé et prélevé automatique<sup>(4)</sup> (6). En fonction de mon type de compteur, je coche le service de mensualisation voulu :

Mon local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour le Paiement mensualisé avec prélèvement automatique<sup>(4)</sup>  
 Mon local est équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour la Facturation mensuelle au réel<sup>(7)</sup>

Fréquence de Facturation :  mensuelle  annuelle

**Vous ne recevez donc qu'une facture par an.** Pour connaître votre rythme de facturation, il vous suffit de reprendre vos Conditions Particulières de vente. Si la case « paiement mensualisé avec prélèvement automatique » est cochée, **vous êtes en facturation annuelle.**

### Modalités de paiement et Facturation

**Délai de paiement :** 15 jours à compter de la date d'émission de facture. *Si les cases cochées ci-après ne correspondent à tre choix, rayez et cochez la(les) autre(s) case(s) voulue(s).*

**Je choisis d'être mensualisé et prélevé automatique<sup>(4)</sup> (6).** En fonction de mon type de compteur, je coche le service de mensualisation voulu :

Mon local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour le Paiement mensualisé avec prélèvement automatique<sup>(4)</sup>  
 Mon local est équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar, j'opte pour la Facturation mensuelle au réel<sup>(7)</sup>

Fréquence de Facturation :  mensuelle  annuelle



Qu'est ce que la mensualisation ?

C'est un service gratuit qui vous permet de lisser votre budget énergétique. Si vous avez des pics de consommation dans l'année, la mensualisation vous permet de ne pas impacter votre trésorerie grâce au lissage des montants.



Qu'est-ce que la facture de régularisation ?

Cette facture reprend votre consommation sur les 11 derniers mois. Pour ENGIE, il est essentiel que chacun de nos clients comprenne les informations figurant sur sa facture et sache l'interpréter. C'est pourquoi nous vous proposons de découvrir, page suivante, une explication de cette facture qui vous est envoyée à chaque fin de cycle.

Au début du cycle, une estimation annuelle des consommations est réalisée ; celle-ci peut se baser sur un historique de consommation (si votre activité existe depuis plus d'un an) ou sur une estimation faite à partir des informations communiquées lors de la souscription de votre contrat énergie ENGIE si votre activité existe depuis moins d'un an (superficie du local, nature de l'activité, usage de l'énergie). Cette consommation estimée permet d'obtenir un budget annuel qui est alors divisé en mensualités\* équivalentes et fixes.

Un échéancier vous est envoyé et reprend ces mensualités.

A l'issue de la période de votre échéancier, un technicien du gestionnaire du réseau de distribution relève le compteur, ce qui donne lieu à l'édition de la **facture annuelle** : elle récapitule la différence entre votre consommation estimée et votre consommation réelle au cours de la période écoulée.

Si un solde reste dû, vous réglez le montant par un dernier prélèvement. Dans le cas contraire, ENGIE vous rembourse la différence ou la déduit du montant dès l'échéance suivante.

Un nouvel échéancier plus proche de votre consommation sera alors généré pour un nouveau cycle de 11 mensualités.

(1) Service soumis au choix du prélèvement automatique.

\* Le premier échéancier peut comporter entre 6 et 11 mensualités selon la date de souscription au service de paiement mensualisé linéaire et la date du passage du technicien du gestionnaire du réseau de distribution. L'estimation annuelle est alors rapportée au nombre de mois du premier cycle.

## MES DONNÉES DE FACTURATION

7 **Votre contrat d'énergie**

8 **Electricité**

9 **Acheminement**

10 **Taxes**

11 **Total de votre fiche**

12 **Historique de vos consommations en kWh**

Verso Energie

7 Rappel des caractéristiques de mon contrat. Offre Electricité et gaz (Prix fixe, Electricité Verte, ActiVert Electricité et Gaz)

8 **Gaz naturel avec abonnement, consommation et obligations** : vision de ma consommation de gaz naturel en m<sup>3</sup>. L'abonnement, figurant en 1<sup>re</sup> ligne, est un montant fixe annuel et m'est facturé en fonction du nombre de jours de la période de facturation concernée.

8 **Electricité avec abonnement, consommation, et obligations** : vision de ma consommation d'électricité en kWh. L'abonnement, figurant en 1<sup>re</sup> ligne, est un montant fixe annuel et m'est facturé en fonction du nombre de jours de la période de facturation.

8 Option Energie verte ou Option énergie verte Biogaz si vous avez souscrit aux offres ActiVert.

### Formule de calcul valable en gaz naturel et en électricité :

Abonnement facturé sur une période (en € HT) = (Montant de l'abonnement annuel / 365) x Nb jours de la période de facturation.

## 9 ACHÈMÈNEMENT

L'acheminement correspond au transport de votre électricité de son lieu de production jusqu'à votre point de livraison.

- **En cas de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA**, la part acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE) en vigueur. Le montant de la part abonnement de l'acheminement peut varier au cours de votre contrat, conformément aux Conditions Particulières de vente. L'abonnement relatif à la part acheminement bénéficie d'un taux réduit de TVA.
- **En cas de puissance souscrite supérieure à 36 kVA**, le prix de l'Acheminement correspond à l'application du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur pour la fourniture d'Électricité au Point de Livraison, et toute évolution du TURPE sera répercutée au Client dans le prix de l'Acheminement.

## 10 TAXES ET CONTRIBUTIONS DE GAZ NATUREL (HORS TVA)

- **CTA** (Contribution Tarifaire d'Acheminement) : cette taxe est fixée par arrêté du Ministre du Budget. Proportionnelle au prix d'acheminement de l'énergie, elle est collectée par tous les fournisseurs d'énergie, puis reversée à la Caisse Nationale de Retraite des Industries Electriques et Gazières. Le montant de cette contribution est déterminé en fonction de mes caractéristiques contractuelles mais ne dépend pas de ma consommation de gaz. Tous les clients y sont assujettis. Pour le gaz naturel, elle est calculée sur la base du tarif d'acheminement.
- **TICGN** (Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel) : cette taxe, proportionnelle à votre consommation de gaz, est collectée par l'ensemble des fournisseurs de gaz naturel, puis reversée à l'État.

## 10 TAXES ET CONTRIBUTIONS D'ÉLECTRICITÉ (HORS TVA)

Ces taxes, différentes de la TVA, sont collectées par ENGIE et reversées à l'État. Elles sont soumises à TVA et sont calculées à partir de votre consommation.

**CTA** (Contribution Tarifaire d'Acheminement) : cette taxe est fixée par arrêté du Ministre du Budget. Proportionnelle au prix d'acheminement de l'énergie, elle est collectée par tous les fournisseurs d'énergie, puis reversée à la Caisse Nationale de Retraite des Industries Électriques et Gazières. Le montant de cette contribution est déterminé en fonction de vos caractéristiques contractuelles (en fonction de la puissance souscrite, de la version d'utilisation et du type de comptage) mais ne dépend pas de votre consommation d'électricité.

**Les taxes locales** sur la consommation finale d'électricité, proportionnelles à votre consommation d'électricité, sont collectées par les fournisseurs d'énergie, puis reversées aux communes et départements pour assurer l'entretien des réseaux locaux de distribution d'électricité. Sur votre facture, vous retrouverez :

- Le montant de la taxe locale - part communale collectée par ENGIE et reversée aux communes.
- Le montant de la taxe locale - part départementale collectée par ENGIE et reversée aux départements.

**CSPE** (Contribution au Service Public d'Électricité) : fixée par arrêté ministériel et est proportionnelle à votre consommation d'électricité. Elle est perçue par les fournisseurs d'électricité pour compenser les charges liées à leur mission de service public, telles que :

- Les politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables
- La production dans les zones interconnectées au réseau électrique métropolitain (Corse, départements d'Outre Mer et collectivité départementale de Mayotte)
- La mise en œuvre de la tarification spéciale « produit de première nécessité » et la participation au dispositif en faveur des personnes en situation de précarité
- Le financement du budget du Médiateur National de l'Énergie

## SYNTHÈSE DE MA FACTURE ANNUELLE

**11 Total à payer :** c'est le montant total (en € TTC) de mes consommations annuelles de gaz naturel et/ou d'électricité.

**12 L'historique de ma consommation de gaz naturel et d'électricité :** il s'agit d'un graphique qui me permet de visualiser l'évolution de ma consommation de gaz naturel (en kWh) et d'électricité (en kWh) au pas annuel, conformément à mon rythme de facturation. J'y retrouve également la nature des index indiqués : index relevé par le gestionnaire de réseau de distribution (GRDF ou Enedis), index estimés (par ENGIE pour le gaz naturel et Enedis pour l'électricité), ou index auto-relevé.

NB : Suite au passage d'un technicien GRDF ou Enedis, il est possible que mon relevé de compteur affiche un index inférieur aux estimations précédentes facturées (surestimations). Dans ce cas, ma consommation apparaît comme étant négative. L'historique de ma facturation : affichage de l'historique des montants de mes factures récapitulatives, en € TTC.



# RÉPONSES À VOS QUESTIONS - MENSUALISATION

Que faire si le montant des mensualités ne me convient pas ?

Vous pouvez, une fois par an et sur un simple appel au Service Clients Professionnels ENGIE, demander l'ajustement de la mensualité, à la hausse ou à la baisse, en cas de modification importante de votre activité. Pour cela, il faut que votre appel intervienne au minimum 8 jours avant votre prochain prélèvement pour que la modification soit prise en compte dès celui-ci.

Je n'ai pas consommé ce mois-ci et je suis quand même prélevé ?

Le principe de la mensualisation est que vous êtes prélevé du montant précisé par votre échéancier quelque soit la consommation mensuelle. Ce montant sera identique sur une durée pouvant aller de 6 à 11 mois la première année et fixée à 11 mois pour les années suivantes. La durée du premier cycle est définie en fonction de la date d'émission de votre premier échéancier par rapport à la date de votre prochaine relève de vos index sur le compteur par le distributeur. Ainsi vos éventuels pics ou baisses de consommation n'ont pas de conséquence immédiate sur vos dépenses financières mais seront pris en compte dans le cadre de la facture annuelle.

## 3.3. UNE FACTURE BIMESTRIELLE

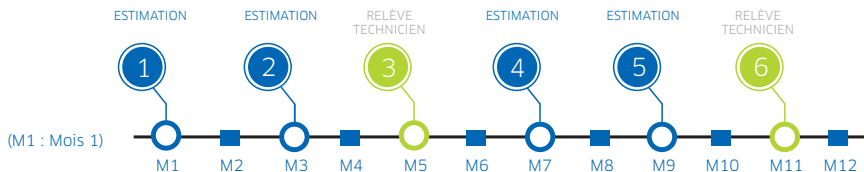
### Vous recevez une facture tous les 2 mois.

Pour connaître votre rythme de facturation, il vous suffit de reprendre vos Conditions Particulières de vente, si la case «Autre mode de Facturation» est cochée, **vous êtes bien en facturation bimestrielle.**

<p>Annuelle</p> <p>• <b>Format de facture :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Électronique<sup>(5)</sup> <input type="checkbox"/> Papier</p> <p><i>L'échéancier de paiement sera adressé au Client par courrier dans les jours suivant la date d'effet précisée ci-dessous.</i></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Autre mode de paiement et de Facturation</b></p> <p>• <b>Fréquence de Facturation :</b> Bimestrielle</p> <p>• <b>Mode de paiement :</b> <input checked="" type="checkbox"/> Prél. automatique<sup>(4)(6)</sup> <input type="checkbox"/> TIP/Chèque<sup>(8)</sup></p> <p>• <b>Format de facture :</b> <input type="checkbox"/> Électronique<sup>(5)(6)</sup> <input type="checkbox"/> Papier</p>	<p><b>Fréquence de Facturation :</b></p> <p>Mensuelle</p> <p>• <b>Format de facture :</b></p> <p>Électronique<sup>(5)</sup></p> <p><i>La facturation mensuelle au réel<sup>(7)</sup> n'est possible que si le Client est équipé d'un compteur communicant Linky™ ou Gazpar.</i></p>
--	---

### Sur l'année, vous recevez donc 6 factures :

- 2 factures sont basées sur des index relevés par le technicien du gestionnaire du réseau de distribution. **On parle alors de factures sur index réels.**
- 4 factures sont basées soit sur des index estimés (selon vos habitudes de consommations ou vos usages déclarés à l'ouverture de votre contrat), soit sur vos propres relevés d'index, que vous nous avez communiqués. Le passage du technicien du gestionnaire du réseau de distribution 2 fois par an permet d'ajuster les estimations faites et également d'édition vos factures sur index réel.





AI-je une facture estimée ou réelle ?

Pour savoir si votre facture est estimée ou bien réelle (sur relevé), regardez la ligne "Cette facture est basée sur..." qui se trouve sous le bloc «Montant TTC» en première page de votre facture.

## Vous souhaitez ne plus avoir de factures sur index estimés ?

Vous pouvez communiquer à ENGIE la semaine qui précède la date de votre prochaine facture (date visible dans l'encadré « vos prochaines échéances » sur votre facture) votre relevé d'index de gaz naturel et/ou d'électricité en appelant le Service Clients Professionnels au : 0 969 32 33 00

(appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00).

Ce service permet une facturation au plus près de votre consommation réelle de gaz naturel et/ou d'électricité basée sur votre propre relève de compte.

[En savoir + sur le service M@ Relève.](#)

## COMPRENDRE MA FACTURE BIMESTRIELLE

Le montant (en € TTC) de ma facture bimestrielle (tous les 2 mois) se décompose ainsi :

- mon(mes) abonnement(s) et ma consommation estimée de gaz naturel et/ou électricité,
- mes éventuelles remises et promotions,
- la TVA, pour laquelle 2 taux sont applicables : à taux réduit (5,5%) et à taux normal (20%).

### REMISES ET PROMOTIONS

En fonction de ma situation client et de mon offre, je peux bénéficier d'une promotion sur ma consommation d'électricité ou de gaz naturel.

### HISTORIQUE DE CONSOMMATION

Le graphique me permet de visualiser l'évolution de ma consommation de gaz naturel et/ou d'électricité (en kWh) au pas bimestriel (tous les 2 mois), conformément à mon rythme de facturation. J'y retrouve également la nature des index indiqués :

- relève client (auto-relève)
- relève distributeur
- estimation

### PROCHAINES ÉCHÉANCES

Ma prochaine facture sera éditée dans 2 mois conformément à mon rythme de facturation bimestriel. Elle peut être basée soit sur la relève réelle par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel soit sur une estimation sauf si je communique moi-même mes index à ENGIE. Dans le cas où je suis équipé d'un compteur communicant Linky™ pour l'électricité ou Gazpar pour le gaz naturel, mes index réels sont automatiquement transmis à ENGIE.

## 4. RÉPONSES À VOS QUESTIONS

Que faire si le montant de ma facture ENGIE me paraît anormalement élevé ?

Pour vérifier si votre facture correspond bien à votre consommation réelle, nous vous proposons de relever l'index de votre compteur. Si une différence est avérée entre ce relevé et la consommation qui figure sur votre facture, vous pouvez contacter votre Service Clients Professionnels ENGIE au 0 969 32 33 00 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00) au plus tard 10 jours après avoir reçu votre facture. Après analyse, une nouvelle facture pourra être éditée selon ce nouvel index.

Qu'est ce qu'une facture sur index estimé ?

Il s'agit d'une facture établie sur une hypothèse de consommation. L'estimation de votre consommation est basée notamment sur votre historique de consommation ou, dans le cadre d'un nouveau contrat, sur une analyse des équipements et des installations nécessaires à votre activité.

Combien de factures sur index estimés sont émises chaque année ?

Les compteurs de gaz naturel et d'électricité de votre local sont relevés par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution deux fois par an. Si vous n'êtes pas mensualisé, vous recevrez donc 6 factures par an dont 4 sur index estimés.

Comment éviter les factures sur index estimés pour être facturé au plus près de ma consommation ?

Vous pouvez communiquer au Service Clients Professionnels la semaine qui précède la date de votre prochaine facture (date visible dans l'encadré « vos prochaines échéances » sur votre facture) votre relevé d'index de gaz naturel et/ou d'électricité.

Ce service permet une facturation au plus près de votre consommation réelle de gaz naturel et/ou d'électricité basée sur votre propre relevé de compteur. [En savoir + sur le service M@ Relève.](#)

Comment est calculée ma facture ?

Le montant facturé représente le cumul de :

- votre consommation de gaz naturel et/ou d'électricité ;
- votre abonnement (ou vos abonnements si vous avez souscrit un contrat de vente de gaz naturel et d'électricité),
- les taxes (CTA et TICGN pour le gaz naturel, CTA, CSPE et taxe sur la consommation finale d'électricité pour l'électricité, TVA)
- les prestations techniques et les frais financiers le cas échéant.

Je veux éviter les pics de facturation et les sorties de trésorerie imprévues : comment faire ?

Nous vous conseillons de souscrire à la mensualisation, service gratuit qui vous permet de lisser votre budget énergétique. Ce service est soumis au choix du prélèvement automatique.

Si vous avez des pics de consommation dans l'année, la mensualisation vous permet de ne pas impacter votre trésorerie grâce au lissage des montants à régler.

Pour cela, il vous suffit d'appeler votre Service Clients Professionnels ENGIE au 0 969 32 33 00 (appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00).

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !