POUR VOUS, PROFESSIONNELS UN GUIDE DÉTAILLÉ DE VOTRE FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ NATUREL

Novembre 2023

J'agis avec ENGIE

BIENVENUE CHEZ ENGIE, ACTEUR RÉFÉRENCE DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE

J'agis avec ENGIE

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. (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.

ENGIE à vos côtés.

NOS OFFRES DE MARCHÉ ÉLECTRICITÉ ET GAZ

ACTIVERT[1] Électricité

Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement, Obligations et Garanties d'Origine pendant 2 ans[3].

Une électricité 100% Garanties d'Origine renouvelables en activant l'option Énergie Verte[4] pour quelques euros par mois[5].

ACTIVERT[1] Gaz

Une réduction jusqu'à -10% sur le prix du kWh la 1ère année de votre contrat de 3 ans[2].

Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement et Obligations et option Energie Verte Biogaz pendant 3 ans[3].

Avec l'option Energie Verte biogaz[4], 10% de gaz vert produit en France dans votre offre pour quelques euros par mois[5].

0 document papier : souscription en ligne sur le site ou sur tablette avec un vendeur ENGIE et par téléphone avec un Conseiller. Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne[6].

LATITUDE[7] Électricité

Une offre réservée aux clients équipés d'un **compteur communicant Linky™** permettant la facturation des consommations réelles d'électricité.

Un prix de la consommation de la Part Fourniture qui suit les évolutions d'un indice de marché pendant la durée du contrat.

Une électricité 100% Garanties d'Origine renouvelables en activant l'option Énergie Verte[4] pour quelques euros par mois[5].

LATITUDE[8] Gaz

Une offre réservée aux clients équipés d'un **compteur communicant gaz,** permettant la facturation des consommations réelles de gaz naturel.

Un prix de la consommation de la Part Fourniture qui suit les évolutions d'un indice de marché pendant la durée du contrat.

Avec l'option Energie Verte biogaz[4], 10% de gaz vert produit en France dans votre offre pour quelques euros par mois[5].

GAMME ACTIVERT : (1) Offre Électricité ActiVert : Offre de marché électricité d'une durée de 1 ou 2 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 Energie 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 gaz naturel d'une durée de 3 ans avant le 30/11/2023, réduction de 10% 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 -5% 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'Electricité 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 Energie 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.

GAMME LATITUDE : (7) Offre Latitude Électricité : Offre de marché d'une durée de 1 an, dont le Prix de la consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, sans toutefois pouvoir être inférieur à zéro, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution moyenne de l'indice MA+2 disponible sur www.eex.com. Si le Prix de la consommation de la Part Fourniture est négatif, alors le prix appliqué est 0€/MWh. L'abonnement de la Part Fourniture n'évolue pas pendant la durée du Contrat. Les Parts Acheminement et Obligations évoluent selon les conditions prévues aux Conditions Particulières de vente. L'offre est réservée aux clients professionnels ayant une Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et équipés d'un compteur communicant électricité. Le Client donne mandat au Fournisseur pour obtenir du Distributeur d'Electricité les informations de mesures de consommation du Point de Livraison concerné par ce Contrat, nécessaires pour la facturation des consommations et l'envoi d'un bilan de consommation. **(8) Offre Latitude Gaz :** Offre de marché d'une durée de 1 an et tacitement reconductible pour la même durée, réservée aux clients professionnels ayant une consommation inférieure à 300 000 kWh/an, et équipés d'un compteur communicant gaz. Le prix de la Consommation de la Part Fourniture évolue à la hausse comme à la baisse mensuellement, pendant la durée du Contrat, selon l'évolution de l'indice PEG MA+2 disponible sur www.eex.com. Le Fournisseur s'engage à neutraliser une partie des émissions de carbone issues de la consommation du Client, suivant le principe de la compensation carbone volontaire. La compensation carbone correspond à l'achat par le Client au Fournisseur de «Crédits carbone», ou unités de réduction d'émissions certifiées (UREC) correspondant aux émissions à hauteur de 10 % de sa consommation facturée de gaz naturel.

OPTION : (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 : Appel d'accueil
> J+12 : 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.

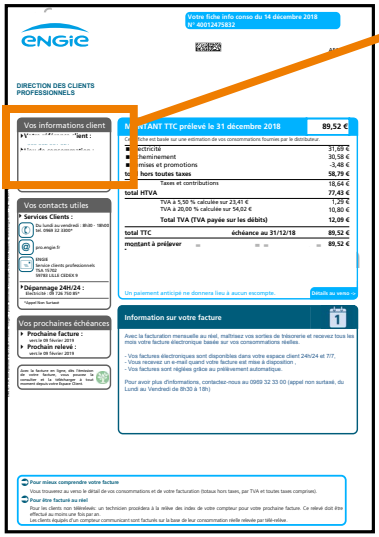
Besoin de plus d'informations ? Contactez le Service Clients Professionnels ENGIE au **09 77 42 05 50** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (appel non surtaxé).

À DÉCOUVRIR DANS CE GUIDE :

1. Votre première facture : facture de mise en service 5
2. Comprendre votre facture 6
   2.1. Factures selon votre mode de paiement 6
   2.2. La facturation, comment ça marche ?..... 7
   2.3. Comprendre ma facture 9-11
   2.4. Comprendre la relève d'index 12
3. Les rythmes de facturations 13
   3.1. Facturation mensuelle au réel 14
   3.2. Paiement mensualisé/mensualisationl 14
   3.3. Facture bimestrielle (tous les deux mois)..... 17
4. Réponses à vos questions 19

1. VOTRE PREMIÈRE FACTURE : LA 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

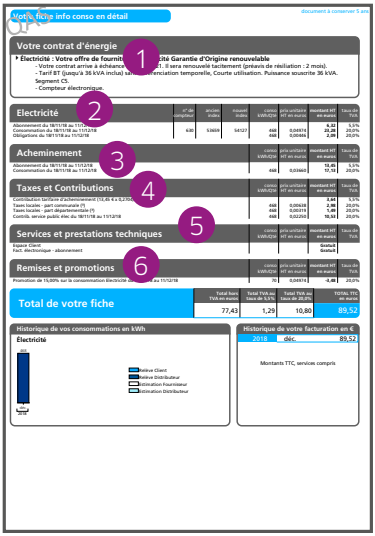
Votre référence client nous permet de vous identifier, n'hésitez pas à la communiquer lors de vos échanges avec ENGIE.

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



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™ ou Ginko 2 ou Gaz, vous êtes en **facturation mensuelle au réel** : vous recevez tous les mois une facture électronique prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.

- **Si vous êtes en paiement mensualisé** : vous recevez un échéancier de paiement pour l'année à venir, comportant entre 6 et 11 mensualités identiques la 1re 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

Pour le gaz, le client dispose du service gratuit M@relève, le client doit activer son Espace Client et nous communiquer son autorelève en gaz dans les délais communiqués.

- et 2 factures basées sur les index relevés

Pour le compteur Gaz relève faite par le gestionnaire du réseau de distribution. Pour le compteur non communicant en électricité, vous êtes invité à communiquer vos relèves à Enedis dès réception des notifications Enedis.

+ 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 → J+35 → 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 → J+35 → Facture de mise en service + Echéancier correspondant à votre budget annuel, divisé en plusieurs mensualités identiques (6 à 11). Le client peut demander une adaptation de son plan de mensualisation dans la limite de 20% à la hausse ou à la baisse → 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 → J+35 → 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. Pour le gaz, le client dispose du service gratuit m@releve le client doit activer son Espace Client et nous communiquer son autorelève en gaz dans les délais communiqués → Tous les 6 mois : une facture basée sur vos consommations réelles correspondant à vos index relevés par un technicien du gestionnaire. Les clients sans compteur communicant ont l'obligation de transmettre leurs index à Enedis (ou éventuellement à leur fournisseur). Si aucune transmission depuis plus de 12 mois, des frais sont appliqués par Enedis.

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 :

    Pour les clients non équipés d'un compteur communicant en électricité ;
    une notification vous sera envoyée par Enedis soit par SMS, e-mail ou courrier, vous invitant à réaliser un auto relevé et le communiquer au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local) ou de vous connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne.

    Pour les clients non équipés d'un compteur communicant en gaz :
    un technicien procédera à la relève des index de votre compteur pour votre prochaine facture. Ce relevé doit être effectué au moins une fois par an.

    Les clients équipés d'un compteur communicant sont facturés sur la base de leur consommation réelle relevée par télé-relève.

  - 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.

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.

- **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 révisée trois fois par an, à la hausse ou à la baisse sans pouvoir 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.

ActiVert Gaz / Latitude Gaz option énergie Verte Biogaz

En Gaz, si vous avez souscrit l'offre Activert Gaz / Latitude 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.

- **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.

QUE FAIRE SI LE MONTANT DE VOTRE FACTURE VOUS PARAÎT ÉLÉVÉ ?

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

La correction de la facture ne sera possible qu'
-En cas d'écart significatif soit 2000 kWh en électricité et 180m3 en gaz
-Le compteur a été relevé à la dernière relève ou le client nous a communiqué son auto-relève
-Jusqu'à 15 jours après l'édition de la facture.

A défaut, il devra nous communiquer ses index avant l'édition de la prochaine facture

Votre facture est basée sur une estimation :

- Vous pouvez communiquer l'index indiqué sur votre compteur à votre conseiller en appelant le 09 77 42 05 50* dans les deux semaines suivant la réception de votre facture ou via le formulaire de contact dans votre Espace Client.
- En gaz : jusqu'à 6 jours max après l'édition de la facture
- En electricité jusqu'à 15 jours
- Le client doit communiquer ses index avant l'édition de la prochaine facture
- Si un écart important (2000 kWh pour l'électricité ou 180 m^3 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 8h30 à 18h00.

2.3 Comprendre ma facture

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 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 communiquant gaz ou Linky™ 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.

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 GAZ NATUREL ACTIVERT	OFFRE GAZ NATUREL LATITUDE	OFFRE ÉLECTRICITÉ ACTIVERT	OFFRE ÉLECTRICITÉ LATITUDE
NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX
−	−	−	−
ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX
=	=	=	=
CONSOMMATION en m³	CONSOMMATION en m³	CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en kWh
×	×	×	×
COEFFICIENT CONVERSION	COEFFICIENT CONVERSION	PRIX KWH HTT (prix électricité garanti sans hausse + TURPE + Obligations + Garanties d'Origine)	PRIX KWH HTT (prix indexé électricité + TURPE + Obligations + Garanties d'Origine)
=	=	+ ABONNEMENTS HTT (électricité + option énergie verte + TURPE)	+ ABONNEMENTS HTT (électricité + option énergie verte + TURPE)
CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en kWh	=	=
×	×	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**
PRIX KWH HTT (Prix garanti sans hausse + acheminement + Obligations + option énergie verte Biogaz)	PRIX KWH HTT (Prix indexé gaz + acheminement + Obligations + option énergie verte Biogaz)	=	=
+ ABONNEMENTS HTT (gaz + acheminement)	+ ABONNEMENTS HTT (gaz + acheminement)	**MONTANT TTC en EUROS**	**MONTANT TTC en EUROS**
=	=		
MONTANT HTT EN EUROS + TAXES	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**		
=	=		
MONTANT TTC en EUROS	**MONTANT TTC en EUROS**		

A quoi correspondent les index ? Les index sont les chiffres qui permettent de déterminer votre consommation de gaz naturel en m³ 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.

PARTICULARITÉ DU GAZ NATUREL

- Votre consommation en m³ 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.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE FACTURE ?

---------offres en reconduction seulement----------

OFFRE 100% ÉLECTRICITÉ verte garantie d'origine renouvelable	OFFRE PRIX FIXE ÉLECTRICITÉ	OFFRE PRIX FIXE GAZ NATUREL
NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX	NOUVEL INDEX
−	−	−
ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX	ANCIEN INDEX
=	=	=
CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en kWh	CONSOMMATION en m³
X	X	X
PRIX KWH HTT (électricité + TURPE + Obligations)	PRIX UNITAIRE HTT en EUROS	COEFFICIENT CONVERSION
+ ABONNEMENTS HTT (électricité + TURPE)	+ ABONNEMENT HTT	=
		CONSOMMATION en kWh
		X
		PRIX UNITAIRE HTT en EUROS + ABONNEMENT HTT
=	=	=
MONTANT HTT EN EUROS + TAXES	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**	**MONTANT HTT EN EUROS + TAXES**
=	=	=
MONTANT TTC en EUROS	**MONTANT TTC en EUROS**	**MONTANT TTC en EUROS**

A quoi correspondent les index ?

Les index sont les chiffres qui permettent de déterminer votre consommation de gaz naturel en m³ 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.

PARTICULARITÉ DU GAZ NATUREL

- Votre consommation en m³ 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.

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).

ZOOM SUR LES FRAIS

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.

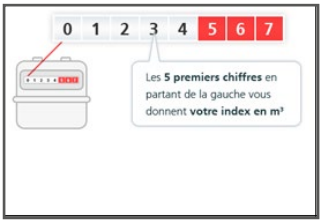
Index relevé ou réel : c'est l'index qui a été relevé sur vos compteurs par le technicien du gestionnaire du réseau de distribution. Ce relevé est obligatoire au minimum une fois par an. Vous devez vous rendre disponible si le compteur est inaccessible au technicien sans votre présence.

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,
Relever les 5 derniers chiffres	Relever les 5 chiffres des deux lignes.

Compteur électronique communicant : il s'agit d'un compteur seconde génération, qui permet d'afficher l'option tarifaire, la puissance souscrite, les index...

Compteur Gaz

Compteur Linky™

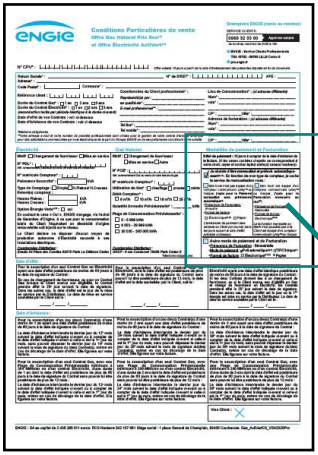
Pour l'option de base, appuyez une fois sur le bouton de défilement

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

En bas à gauche, on retrouve la donnée HC ou HP

3. LES RYTHMES DE FACTURATION

3.1. La facturation mensuelle au réel

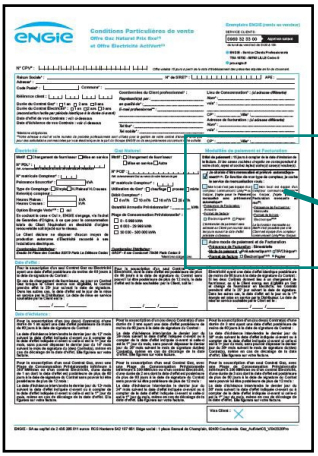


Vous recevez tous les mois une facture électronique[6] prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.

Votre rythme de facturation est renseigné dans vos Conditions Particulières de vente.

La case « j'opte pour la facturation mensuelle au réel» est cochée.

3.2. La mensualisation[1]



Qu'est ce que la mensualisation ?

Service gratuit permettant 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. Le client peut souscrire au service payant Date de règlement personnalisé (3,11€TTC) pour choisir sa date de prélèvement.

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 du cycle.

Vous ne recevez donc qu'une facture par an.

`

Pour connaitre 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.

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.

Le client peut demander une adaptation de son plan de mens, mais dans la limite de 20% à la hausse ou à la baisse.

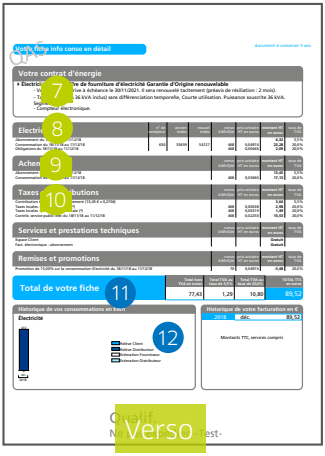
A l'issue de la période de votre échéancier, un technicien du gestionnaire du réseau de distribution Gaz relève le compteur. Pour l'electricité, vous devrez communiquer vos index à Enedis au 09 70 82 53 83 (prix d'un appel local) ou de vous connecter au site https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne.

Ce relevé 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 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 m³. L'abonnement, figurant en 1re 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 1re 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 Gaz ou Latitude Gaz.

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 ACHEMINEMENT

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, l**e 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.

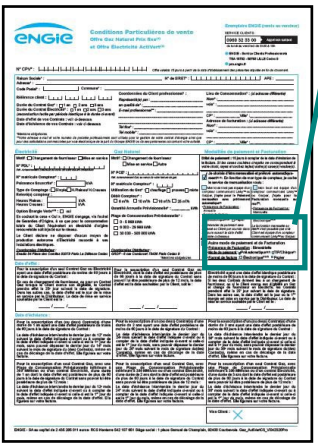
NB : Suite au passage d'un technicien GRDF ou Enedis, il est possible que mon relevé de compteur affiche un index inférieur aux estimations précédentes facturées (surestimations). Dans ce cas, ma consommation apparait comme étant négative. L'historique de ma facturation : affichage de l'historique des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

Que faire si le montant des mensualités ne me convient pas ?	En cas de modification importante de votre activité, vous pouvez demander l'ajustement du montant de votre mensualité, à la hausse ou à la baisse. Cette modification est possible 1 fois par an, avec un écart autorisé de +/- 20%. Pour ce faire, il vous suffit de remplir un formulaire depuis notre site public **https://pro.engie.fr/** ou en contactant votre conseiller Engie pour les Professionnels au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00). Pour que la modification puisse être prise en compte dès le prochain prélèvement, il faut que la date de votre prochaine échéance soit à plus de 5 jours suivant la date de votre demande.
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,

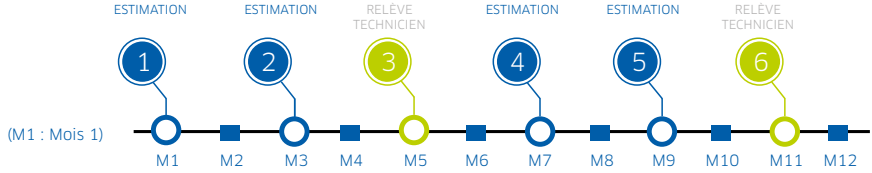


si la case «Autre mode de Facturation» est cochée, vous êtes bien en facturation bimestrielle.

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'éditer vos factures sur index réel.

Le client doit nous communiquer ses index avant l'édition de la prochaine facture s'il souhaite recevoir des factures de consommations réelles. En gaz pour les factures estimées, il doit activer son Espace Client et nous communiquer via le service gratuit M@relève. En électricité, il devra nous les communiquer en nous contactant par téléphone avant l'édition de la facture.



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 : **09 77 42 05 50**
(appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 8h30 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 compteur.

Si vous disposez d’un compteur communicant en électricité et/ou en gaz naturel, nous vous invitons à souscrire à la Facturation Mensuelle au Réel. Pour le gaz naturel, vous pouvez communiquez vos index via le service gratuit 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 compteur communicant gaz 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. Vous pouvez contacter votre Service Clients Professionnels ENGIE au 09 77 42 05 50 (appel non surtaxé du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00) pour nous le communiquer, en gaz jusqu'à 6 jours max après l'édition de la facture et jusqu'à 15 jours en électricité. Si une différence est avérée entre ce relevé et la consommation qui figure sur votre facture (différence d'index électricité de 2000 kWh et de gaz de 180m3), 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 ?	Si vous n'êtes pas mensualisé, vous recevrez 6 factures par an dont 4 sur index estimés . En gaz, les compteurs non communicant de votre local sont relevés par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution deux fois par an. En Electricité, pour les compteurs non communicants électricité, vous devez effectuer un auto relevé et le communiquer à Enedis.
Comment éviter les factures sur index estimés pour être facturé au plus près de ma consommation ?	Activer le service gratuit M@relève gaz. 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. Ce service permet une facturation au plus près de votre consommation réelle de gaz naturel basée sur votre propre relève 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 09 77 42 05 50 (appel non surtaxé du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00).

ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 € - RCS Nanterre 542 107 651 Siège social : 1, place Samuel de Champlain, 92400 Courbevoie.