



POUR VOUS, PROFESSIONNELS

LE GUIDE DE FACTURATION

Mai 2024

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

LE RYTHME DE FACTURATION

Votre première facture

La facture de mise en service confirme la bonne prise en compte de votre souscription. Vous la recevrez environ 1 mois et demi après la souscription de votre contrat.

FACTURATION MENSUELLE

- Facturation Mensuelle au Réel (FMR)* + Prélèvement automatique

- 1 facture par mois
- Facture en ligne⁽ⁱ⁾

FACTURATION ANNUELLE

- Mensualisation** + Prélèvement automatique

- Entre 6 et 11 mensualités identiques la première année, puis 1 facture de régularisation par an
- Facture en ligne⁽ⁱ⁾
- Échéancier de paiement
- Un accès au service Alerte Mensualité si vous êtes mensualisé. Un mail vous alerte automatiquement en cas de dépassement de 80% de votre budget annuel, entre les 6^e et 8^e mensualités.

FACTURATION BIMESTRIELLE

- Chèque / TIP SEPA

- 1 facture tous les 2 mois
- Facture en ligne⁽ⁱ⁾ ou facture papier



* **Facturation Mensuelle au Réel**, service gratuit qui vous permet d'être prélevé tous les mois des consommations réelles et de retrouver vos factures sur votre Espace Client. Ce service est soumis au choix de la facture électronique.

** **Mensualisation**, service gratuit qui vous permet de lisser votre budget énergétique. Si vous avez des pics de consommation dans l'année, la mensualisation permet de ne pas impacter votre trésorerie grâce au lissage des montants réglés. **(i) L'accès à la facture électronique** est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique. Vous conservez le droit de refuser à tout moment et par tout moyen, l'envoi de vos prochaines factures de façon électronique et de demander, sans frais, la poursuite de l'envoi de vos factures sur support papier.



Si le montant de votre facture vous paraît élevé, appelez un Conseiller Professionnel ENGIE au **09 77 42 05 50** (appel non surtaxé, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h30), dans la semaine suivant l'édition de votre facture. En gaz : jusqu'à 6 jours max après l'édition de la facture et en électricité jusqu'à 15 jours. Si un écart important (2000 kWh en électricité ou 180 m³ en gaz) est confirmé et après une analyse de vos consommations et de votre cycle de facturation, il est possible que votre Conseiller puisse procéder à la correction de l'estimation et vous envoyer une facture rectificative.

COMPRENDRE MA FACTURE - LE VERSO

Votre facture en détail **DUPLICATA** document à conserver 5 ans

Votre contrat d'énergie **7**

► **Gaz naturel : Offre Gaz ActiVert**
 - Votre contrat arrive à échéance le XX/XX/20... renouvelé tacitement (préavis de résiliation : 2 mois).
 - Compteur communicant.
 - Tarif d'acheminement T2

Gaz naturel	n° de compteur	ancien index	nouvel index	conso m3	coefficient conversion	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Abonnement (*) du 24/10/23 au 23/11/23 sur la base de XX,XX euros HT par mois						XXX	X,XXXXX	XXX,XX	5,5%
Consommation TQ1 du 24/10/23 au 23/11/23		XXXXX		XX	XX,XX	XXX	X,XXXXX	XXX,XX	20,0%
Option Energie Verte du 24/10/23 au 23/11/23						XXX	X,XXXXX	XXX,XX	20,0%
Obligations du 24/10/23 au 23/11/23						XXX	X,XXXXX	XXX,XX	20,0%

9

Acheminement **11**

Acheminement	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Abonnement du 24/10/23 au 23/11/23			X,XX	5,5%
Consommation du 24/10/23 au 23/11/23	XXX	X,XXXXX	XXX,XX	20,0%

10

Taxes et Contribution **8**

Taxes et Contribution	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Contribution tarifaire d'acheminement TICGN* du 24/10/23 au 23/11/23	XXX	X,XXXXX	X,XX	5,5%
			XXX,XX	20,0%

11

Services et prestations techniques **8**

Services et prestations techniques	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Espace Client			Gratuit	
Fact. électronique - abonnement			Gratuit	

8

Total de votre facture

Total hors TVA en euros	Total TVA au taux de 5,5%	Total TVA au taux de 20,0%	TOTAL TTC en euros
XXX,XX	X,XX	XX,XX	XXX,XX

Historique de vos consommations en kWh **12**

Gaz naturel

Historique de votre facturation en €

2023	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.
	XXX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XXX,XX

Montants TTC, services compris

Verso

VOTRE CONTRAT ET VOS SERVICES

- 7** L'offre énergie que vous avez souscrite (et éventuellement les options énergie verte)
- 8** Les services souscrits et les prestations techniques du distributeur.

VOS INDEX DE CONSOMMATION

- 9** Index de gaz naturel en m³.
ou Index d'électricité en kWh.

VOS INFORMATIONS PRATIQUES

- 12** L'historique de votre consommation facturée (kWh) : le relevé réel de votre compteur et l'estimation entre deux relevés.

EXPLICATIONS DES TAXES (fixées par les pouvoirs publics)

- 10 CTA** : Contribution Tarifaire d'Acheminement. Elle concerne tous les clients. Pour les consommateurs de gaz naturel, elle est calculée sur la base du tarif d'acheminement (niveau T1 et T2) et pour l'électricité, elle se calcule sur la base de la puissance souscrite, de la version d'utilisation et du type de comptage.
- 10 TICGN** : Taxe Intérieure sur les Consommations de Gaz Naturel. Elle s'applique à toutes les ventes de gaz naturel en France. Des cas particuliers peuvent cependant exister.
- 11 TVA** : Payée sur les débits pour la vente de gaz naturel et d'électricité, récupérable sous certaines conditions. Deux taux sont applicables :
 - 20% sur la consommation, la CSPE et la TICGN. La TVA à taux normal (20 %) concerne l'électricité et le gaz naturel.
 - 5,5% sur l'abonnement, les taxes locales sur l'abonnement et la CTA. La TVA à taux réduit (5,5 %) concerne uniquement les tarifs dont la puissance ≤ à 36 kVA et le gaz naturel.

COMPRENDRE LES COÛTS ASSOCIÉS À MA FACTURE ÉLECTRICITÉ

Votre facture d'énergie comprend non seulement le coût de votre consommation, mais aussi une composante fixe comprenant l'abonnement, ainsi que des taxes et contributions réglementées par l'État.

Exemple pour l'offre **ACTIVERT** Électricité

avec une consommation de 12 kWh (Puissance 12 kVA)

45%

PART ÉNERGIE (Abonnement + kWh)
Prix achat de l'énergie sur le marché ou
Prix de production spécifique à chaque fournisseur.

28%

ACHEMINEMENT (Abonnement + kWh)
Coût facturé par ENEDIS au fournisseur.

4%

OBLIGATIONS
Données réglementaires (CEE/Capacité)

2%

GARANTIES D'ORIGINE 10%
Prix d'achat de l'équivalent vert sur le marché à hauteur de 10% de la consommation

21%

TAXES

+ Frais externe

+ Option supplémentaire (si souscrite)

OPTION ÉNERGIE VERTE
Pour chaque kWh consommé, des Garanties d'Origine certifiant que de l'électricité d'origine renouvelable a été intégré sur le réseau

Projection de la répartition des coûts sur l'une des offres électricité ENGIE, Activert Electricité

COMPRENDRE LES COÛTS ASSOCIÉS À MA FACTURE GAZ

Votre facture d'énergie comprend non seulement le coût de votre consommation, mais aussi une composante fixe comprenant l'abonnement, ainsi que des taxes et contributions réglementées par l'État.

Exemple pour l'offre gaz

ACTIVERT Gaz

avec une consommation de 17 MWh

53%

PART ÉNERGIE (Abonnement + kWh)
Prix achat de l'énergie sur le marché ou
Prix de production spécifique à chaque fournisseur.

16%

ACHEMINEMENT (Abonnement + kWh)
Coût facturé par GRDF au fournisseur.

11%

OBLIGATIONS
Données réglementaires (CEE/Capacité)

21%

TAXES

+ Frais externe

+ Option supplémentaire (si souscrite)

OPTION ÉNERGIE VERTE BIOGAZ

10% de la quantité de gaz consommée par le client est acheté en gaz d'origine renouvelable. Des Garanties d'Origine attestent que du biométhane a été injecté sur le réseau

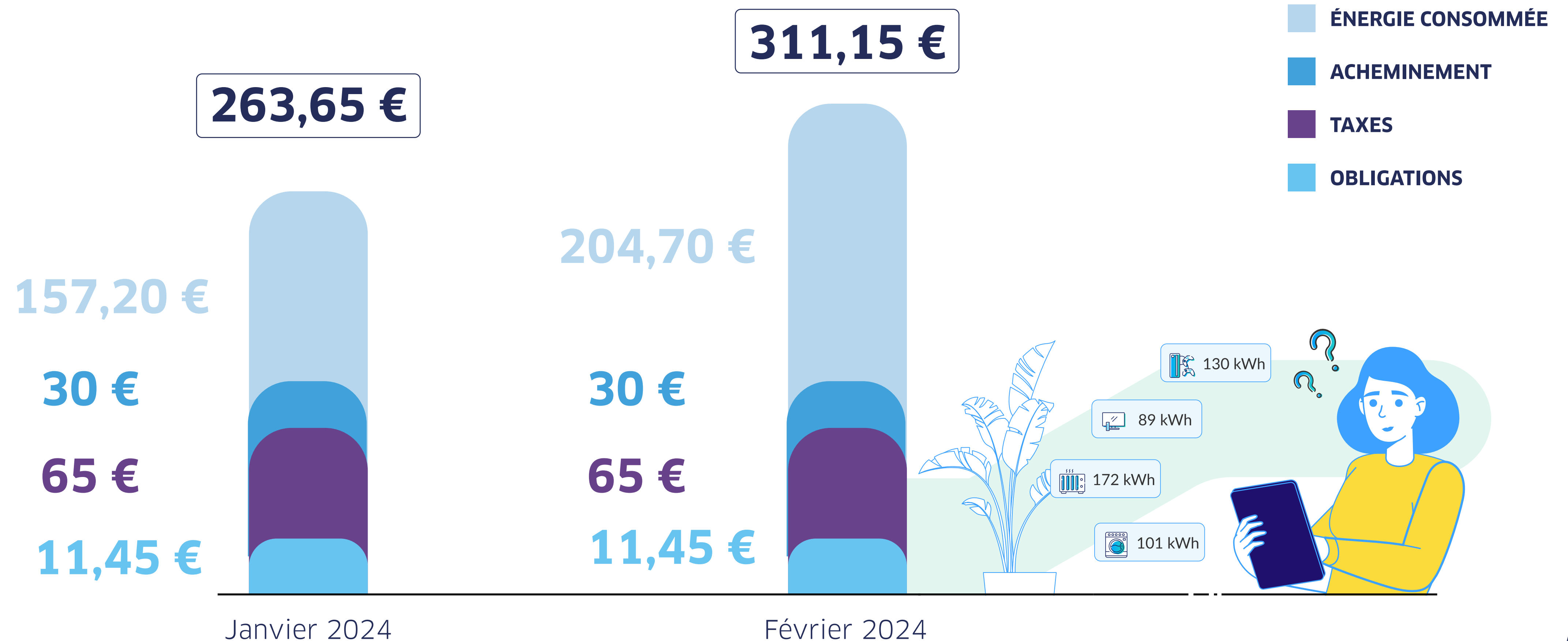
Projection de la répartition des coûts sur l'une des offres gaz ENGIE, Activert Gaz



COMMENT EST CALCULÉ MON PRIX ?

Les factures d'énergie n'incluent pas seulement le montant de votre consommation. Elles sont également constituées d'une part fixe, l'abonnement, ainsi que de taxes et contributions réglementées par l'État.

Exemple d'une répartition sur 2 mois :
Janvier 2024 pour un client en 12 kVA avec une consommation de 1 MWh



PAIEMENT DE MA FACTURE

Selon votre mode de paiement, vous retrouvez les indications adéquates sur votre facture (quelle que soit sa nature : estimée ou réelle)

- Si vous êtes en prélèvement, vous retrouvez la date à laquelle vous serez prélevé sur la page 1 de votre facture.
- Si vous payez vos 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.

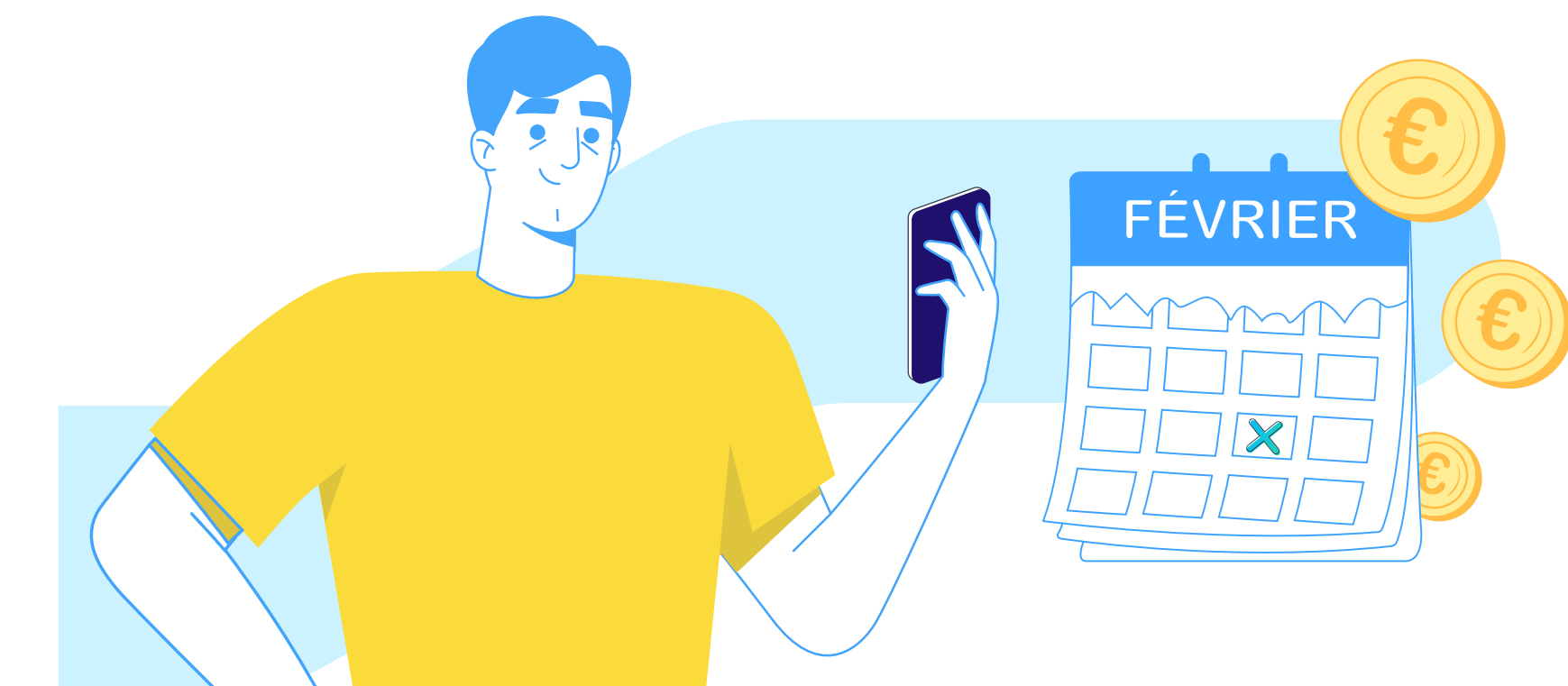


Zoom sur les frais

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.



LES INDEX

1 3 2 2 1 3

Les différents types d'index

Il existe **3 types d'index** :

- **Index estimé fournisseur ENGIE, uniquement pour les compteurs de gaz non communicants** : c'est un index qui a été estimé, par le fournisseur ENGIE, 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 estimé distributeur*, pour les compteurs non communicants en gaz ou en électricité** : c'est un index qui a été estimé, par le distributeur* 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 télé-relevé** : c'est un index qui a été télétransmis à distance par votre compteur communicant. Vous serez facturé de votre consommation réelle.
- **Index auto-relevé** : c'est un index que vous avez vous-même relevé sur votre compteur et que vous avez communiqué à votre fournisseur ENGIE pour l'édition de votre facture. Vous serez facturé de votre consommation réelle.

Qu'est ce qu'un index ?

C'est la série de chiffres que l'on peut lire sur le cadran du compteur à une date donnée. La différence entre deux index permet de déterminer la consommation d'énergie entre deux dates.

Fin des relèves à pied des techniciens

Les Distributeurs ou Gestionnaires du réseau de distribution* ne déplacent plus de technicien pour relever les compteurs, depuis janvier 2023 pour l'électricité et janvier 2024 pour le gaz.

Si vous n'êtes pas encore équipé d'un compteur communicant, les gestionnaires de réseau de distribution, transmettront un index estimé à votre fournisseur ENGIE, tous les 6 mois et ils sont les seuls en mesure d'accepter ou de refuser une correction d'un index estimé.

[Plus d'informations sur les relèves de compteurs en ligne :](#)

[> relèves en ligne compteur électricité sur enedis.fr](#)

[> relèves en ligne compteur gaz sur grdf.fr](#)

Comment poser un compteur communicant ?

Si vous n'êtes pas équipé de compteurs communicants, et que vous souhaitez bénéficier des avantages d'un **compteur communicant**, vous pouvez contacter le Gestionnaire du réseau de distribution* suivant l'énergie concernée pour convenir d'un rendez-vous de pose avec un technicien :

- ENEDIS pour l'électricité

0 970 831 970-Choix 2

du lundi au vendredi de 8h à 20h
(prix d'un appel local).

- GRDF pour le gaz naturel

0 970 736 598

du lundi au vendredi de 8h à 21h
et le samedi de 8h à 20h
(hors jours fériés, appel non surtaxé).

*ENEDIS pour l'électricité et GRDF pour le gaz.

LES COMPTEURS

1 3 2 2 1 3

Les différents types de compteurs

Il existe **3 types de compteurs**

- Les compteurs communicants :

- compteur communicant gaz de GRDF
- compteurs communicants électricité d'ENEDIS :
 - compteur communicant Linky™ pour les puissances inférieures ou égales à 36 kVA
 - et compteur communicant PME-PMI pour les puissances supérieures à 36 kVA

- Les compteurs mécaniques, en électricité et en gaz, sont ceux à roues.

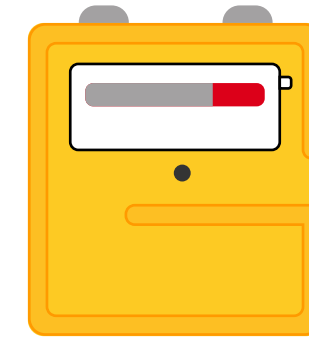
- Les compteurs électroniques, en électricité uniquement, qui peuvent être équipés de téléreport.

Compteur de gaz naturel

Compteur communicant

il s'agit d'un compteur seconde génération permettant la télérelève des consommations au réel, et d'afficher l'option tarifaire, la puissance souscrite, les index, ...

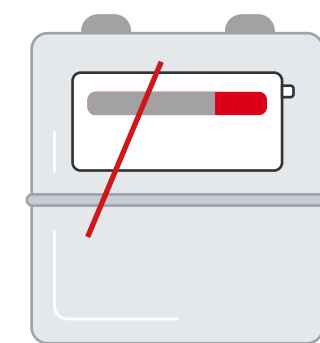
Compteur Gaz



Compteur non communicant

Il s'agit d'un compteur mécanique ou électronique, ancienne génération.

0 1 2 3 4 5 6 7



Les **5 premiers chiffres** en partant de la gauche vous donnent **vosre index en m³**.

Compteur d'électricité

Compteur Linky™

(puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA)



diode indicateur lumineux de consommation (plus la consommation augmente, plus le voyant clignote rapidement)

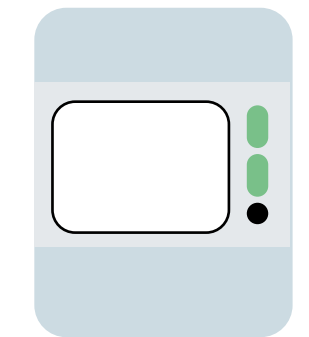
écran Afficheur de la consommation en kWh et type de comptage (Heures pleines, Heures Creuses, comptage simple)

bouton + et - pour naviguer d'une information à l'autre

accès aux fusibles et télé-information client

Compteur PME-PMI

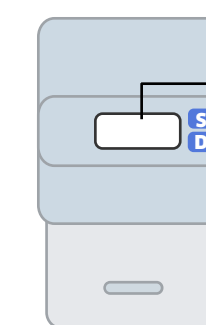
(puissances souscrites supérieures à 36 kVA)



Compteurs triphasés on trouve la consommation de la période actuelle.

- 4 postes horosaisonniers :
- heures pleines hiver (HPH) ;
 - heures pleines été (HPE) ;
 - heures creuses hiver (HCH) ;
 - heures creuses été (HCE).

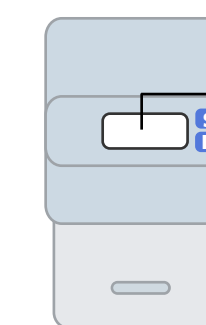
Pour la tarification simple, relevez les **5 premiers chiffres**



2 6 2 4 8

S : sélection
D : défilement

Pour la tarification heure creuses et heures pleines, relevez les **5 premiers chiffres des 2 lignes**



26248 S
15628 D



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

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

pro.engie.fr

SOMMAIRE

Vous trouverez ci-dessous les différentes rubriques de ce guide :

Accédez directement au sujet de votre choix en cliquant sur la case du thème choisi ou directement sur le numéro de page souhaité.

Les 5 thèmes sont accessibles sur chaque page grâce au menu de navigation détaillé.

■ RYTHME DE FACTURATION P.3

■ LA FACTURE EN DÉTAIL P.4 > P.5

- Comprendre ma facture - le recto
- Comprendre ma facture - le verso

■ CALCUL DE LA FACTURE P.6 > P.8

- Comprendre les coûts associés à ma facture électricité
- Comprendre les coûts associés à ma facture gaz
- Comment est calculé mon prix ?

■ PAIEMENT DE LA FACTURE P.9

■ RELÈVE D'INDEX P.10

■ TYPES DE COMPTEURS P.11

