

**POUR VOUS, PROFESSIONNELS**

# **Votre Guide énergies**

**Catalogue de nos offres**  
**d'énergies et services**



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Bienvenue  
dans un  
monde  
de services  
dédiés  
aux clients  
professionnels

# BIENVENUE CHEZ ENGIE !

Vous venez de souscrire une offre de fourniture d'énergie ENGIE dédiée aux clients professionnels.

Dans le contexte de transition énergétique actuel, vous avez besoin plus que jamais d'un partenaire qui s'engage à vos côtés pour vous accompagner dans tous les moments clés de la gestion de vos énergies.

Avec ce guide énergies interactif, nous vous invitons à découvrir notre gamme d'offres et de services adaptée pour répondre aux exigences de votre activité professionnelle.







**Bernard DUMEZ**

Directeur de la Relation Clients Professionnels

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

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

Les 6 thèmes sont accessibles sur chaque page grâce au menu de navigation détaillé. Vous pouvez toutefois revenir à ce menu de navigation détaillé, grâce à l'icône  , qui est présent sur chaque page de ce guide.

 <b>LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE</b>	 <b>NOS OFFRES D'ÉNERGIES</b>	 <b>NOS SERVICES GRATUITS</b>	 <b>VOTRE FACTURE EN DÉTAIL</b>	 <b>LES COMPTEURS COMMUNICANTS</b>	 <b>NOUS CONTACTER</b>
<b>04</b> PRÉSENTATION : LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE	<b>06</b> NOS OFFRES D'ÉNERGIES EN DÉTAIL	<b>09</b> NOS SERVICES GRATUITS ASSOCIÉS	<b>11-13</b> COMPRENDRE VOTRE FACTURE: les étapes clés de votre changement de fournisseur - première facture - calcul de la facture - explication détaillée de la facture	<b>14</b> COMPTEURS COMMUNICANTS (Présentation des compteurs communicants Linky™ et Gazpar)	<b>15</b> COMMENT NOUS CONTACTER ? (FAQ, Espace Client ou via un Conseiller)
<b>05</b> ENGIE, FOURNISSEUR D'ÉNERGIES	<b>07-08</b> NOS OFFRES ACTIVERT (P7 : ÉLECTRICITÉ ET P8 : GAZ)	<b>10</b> VOTRE ESPACE CLIENT EN LIGNE			



# LES MARCHÉS DE L'ÉNERGIE

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel en France.

## Les transporteurs

Tel RTE ou GRTgaz, ils gèrent le réseau de transport qui répartit l'électricité/le gaz naturel sur l'ensemble du territoire.

## Les gestionnaires du réseau de distribution

Tel Enedis ou GrDF, ils gèrent le réseau de distribution qui répartit l'électricité/le gaz naturel dans les communes et entre les habitations.

## Les producteurs

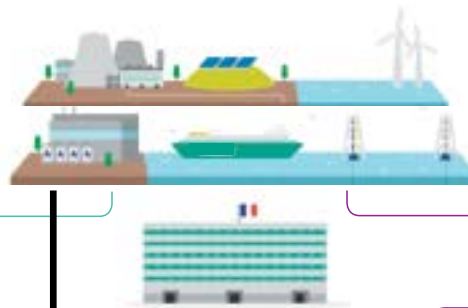
Pour l'électricité : Ils exploitent des centrales nucléaires ou thermiques classiques (fioul, gaz naturel, charbon) et des sources d'énergies renouvelables (hydraulique, éolien, photovoltaïque). Pour le gaz naturel : ils exploitent des gisements souterrains. Le gaz naturel est extrait puis transporté jusqu'aux pays consommateurs.

## Les collectivités

Propriétaires des réseaux, elles concèdent le service public local de distribution aux gestionnaires du réseau de distribution.

## Les clients

Entreprises, professionnels et particuliers, ils demandent le raccordement de leur local au réseau auprès de leur distributeur et choisissent le fournisseur d'énergie(s) et l'offre qui répondent à leurs besoins.





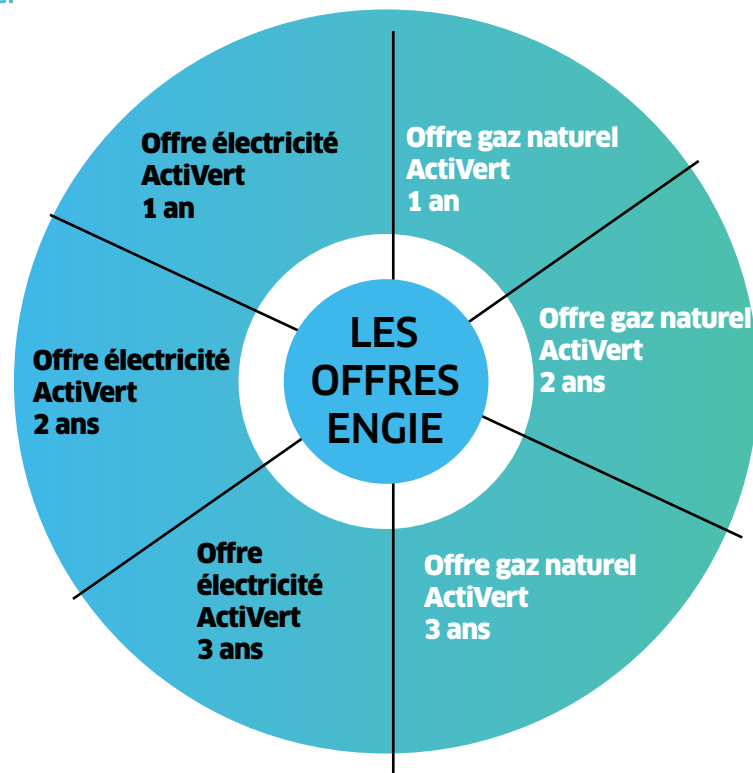
# ENGIE, FOURNISSEUR D'ÉNERGIES

ENGIE est une référence dans le secteur de l'énergie

**F**ournisseur d'électricité verte pour les clients particuliers et professionnels

**F**ournisseur de gaz naturel pour les clients particuliers et professionnels

ENGIE met à la disposition des professionnels des offres pour l'électricité et le gaz naturel permettant de répondre aux besoins de tous, en fonction de leur activité et du contexte réglementaire lié à la fin des Tarifs Réglementés de vente d'énergie.





## DÉCOUVREZ NOS OFFRES DÉDIEES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

	ÉLECTRICITÉ <b>ActiVert</b> <sup>(1)</sup>	GAZ NATUREL <b>ActiVert</b> <sup>(4)</sup>
<b>Descriptif de l'offre</b>	<p>Offre de marché électricité réservée aux clients professionnels.</p> <p>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.</p> <p><b>Pour quelques euros par mois, l'option Énergie Verte</b><sup>(2)</sup> vous 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.</p>	<p>Offre de marché gaz naturel réservée aux clients professionnels. 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.</p> <p><b>L'option Énergie Verte Biogaz</b><sup>(5)</sup> vous garantit que l'équivalent de 10% de la quantité de gaz consommée par le Client est acheté par le Fournisseur en gaz d'origine renouvelable.</p>
<b>Evolution du prix</b>	<p>Un prix garanti sans hausse hors parts acheminement, obligations et garanties d'origine pendant la durée du contrat<sup>(3)</sup>.</p> <p><b>la Part Acheminement évoluant une fois par an, la Part Obligations et Garanties d'Origine évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.</b></p>	<p>Un prix garanti sans hausse, hors Parts Acheminement et Obligations et option Energie Verte Biogaz pendant la durée du contrat<sup>(6)</sup>.</p> <p><b>la Part Acheminement évoluant une fois par an, la Part Obligations et l'option Energie Verte Biogaz évoluant jusqu'à 3 fois par an maximum.</b></p>
<b>Clients concernés</b>	Ayant une Puissance Souscrite ≤ 36 kVA et une Puissance Souscrite > 36 kVA	Ayant une consommation annuelle de gaz naturel < 300 MWh
<b>Durée de l'offre</b>	1, 2 ou 3 ans	
<b>E-Services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace Client en ligne sur <a href="http://pro.engie.fr">pro.engie.fr</a> avec des e-services pour suivre vos consommations et votre facturation (voir p10-12).</li> </ul>	
<b>Facturation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les compteurs non-communicants gaz naturel et électricité ≤ 36 kVA : facturation bimestrielle ou mensualisation au choix avec paiement dans les 15 jours après émission de la facture ou à date fixe. Pour les compteurs électricité &gt; 36 kVA : facturation mensuelle au réel.</li> <li>Possibilité de payer les factures par prélèvement automatique ou par chèque/TIP. voir p10-12.</li> </ul>	
<b>Voir + sur notre site</b>	<a href="#">voir la page du site</a>	<a href="#">voir la page du site</a>

**(1)** Offre de marché électricité d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels. 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. 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, le Client reste libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour son lieu de consommation s'il en fait la demande et s'il n'est pas concerné 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. **(2) Option Énergie Verte** : Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), 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. **(3) 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). **(4) 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. **(5) 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. **(6) 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.



# NOTRE OFFRE ÉLECTRICITÉ ACTIVERT<sup>(1)</sup>

ENGIE met à la disposition des professionnels des offres pour l'électricité et le gaz naturel permettant de répondre aux besoins de tous, en fonction de leur activité et du contexte réglementaire lié à la fin des Tarifs Réglementés de vente d'énergie.



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>.



100% de votre électricité est couverte par des Garanties d'Origine<sup>(4)</sup> en activant l'option Énergie Verte<sup>(4)</sup> pour quelques euros par mois<sup>(5)</sup>.



document papier : souscription en ligne<sup>(6)</sup> depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au 0 969 32 33 00 (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00). Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.



Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

## LE MÉCANISME DES GARANTIES D'ORIGINE

Une fois "mélangé" sur le réseau national, le même courant est livré à tous, sans possibilité de vous acheminer un type particulier d'électricité.

Voilà pourquoi ENGIE achète l'équivalent de 10% de la consommation de la quantité d'électricité que vous consommez en Garanties d'origine émises par des producteurs d'énergie renouvelable<sup>(1)</sup>.

Une Garantie d'origine certifiée que de l'électricité a été produite à partir d'une source d'énergie renouvelable et injectée sur le réseau d'électricité. Centage est de 100% si vous souscrivez à l'option "Énergie Verte"<sup>(4)</sup>.

(1) Offre de marché électricité d'une durée de 1, 2 ou 3 ans, réservée aux clients professionnels. 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. Une Garantie d'Origine certifiée 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. Si votre puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA, vous restez libre de revenir à tout moment au tarif réglementé pour votre lieu de consommation si vous en faites la demande, sauf si vous êtes concernés par la fin des tarifs réglementés prévue par le projet de loi Énergie et Climat. Cette loi prévoit la fin des TR Électricité pour les consommateurs finals non domestiques qui emploient plus de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels excèdent 2 millions d'euros. (2) Pour toute souscription d'un contrat de vente Électricité ActiVert d'une durée de 3 ans avant le 31 décembre 2020, réduction de 25% sur le prix du kWh hors toutes taxes la première année, **valable uniquement en cas de changement de fournisseur**, et réduction de -15% la première année **en cas de mise en service**. (3) Prix garanti sans hausse hors Part Acheminement, hors Part Obligations, hors coûts résultant de l'achat des Garanties d'Origine et hors évolution des impôts, taxes, et contributions de toute nature. La Part Acheminement correspond au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) en vigueur. La Part Obligations correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). (4) Par rapport à l'engagement d'ENGIE décrit en (1), 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. (5) Le prix de l'option Énergie Verte 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.



# NOTRE OFFRE GAZ NATUREL ACTIVERT<sup>(1)</sup>



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 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.



document papier : souscription en ligne<sup>(5)</sup> depuis chez vous ou sur tablette avec nos vendeurs ou souscription par téléphone au 0 969 32 33 00 (appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00). Le contrat est envoyé par e-mail et les factures sont disponibles en ligne.



Aucune démarche à faire, pas de compteur à changer, ENGIE s'occupe de tout pour mettre en service votre nouveau contrat auprès du distributeur.

ENGIE met à la disposition des professionnels des offres pour l'électricité et le gaz naturel permettant de répondre aux besoins de tous, en fonction de leur activité et du contexte réglementaire lié à la fin des Tarifs Réglementés de vente d'énergie.

**Enfin pour les Pros : du gaz vert, français dans vos consommations.**

10% de gaz vert produit en France dans votre offre.

**POURQUOI 10% ?**

Pour anticiper dès maintenant l'objectif de la France à l'horizon 2030 : 10% de biométhane dans nos consommations de gaz.

**QU'EST-CE QUE LE GAZ VERT ?**

Un gaz d'origine renouvelable, le biométhane, produit à partir du recyclage de nos déchets organiques.

**PRODUIT EN FRANCE ?**

Via des Garanties d'origine, l'équivalent de 10% de votre consommation est acheté exclusivement auprès de 3 producteurs français de gaz vert.

De plus, via des projets d'énergies renouvelables, nous compensons vos émissions de CO2 à hauteur de **10% de votre consommation**.

**(1) 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) Réduction de 25% sur le prix du kWh hors toutes taxes la première année, pour toute souscription d'un contrat de vente de gaz naturel ActiVert d'une durée de 3 ans, avant le 31 décembre 2020, en cas de changement de fournisseur** pour les clients ayant une consommation comprise entre 30 000 kWh et 300 000 kWh/an. Réduction de -15% la première année **en cas de mise en service.** Non cumulable avec toute autre réduction **(3) 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. **La Part Acheminement :** L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant 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 :** Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé 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 ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des 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. **(4) 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) La souscription en ligne n'est possible qu'en acceptant le prélèvement automatique comme mode de paiement.**





# SERVICES GRATUITS ASSOCIÉS



## LA MENSUALISATION<sup>(1)</sup>

Lisez votre budget énergie ! Pour mieux suivre et anticiper votre budget énergies, avec la mensualisation, vous êtes prélevé chaque mois d'un montant identique, connu à l'avance.

Si votre local n'est pas équipé d'un compteur communicant Linky™

**Paiement mensualisé<sup>(1)</sup>** : vous recevez un échéancier comportant 11 mensualités identiques sur la base d'estimations de votre consommation et une facture annuelle de régularisation sur la base de votre consommation réelle.

### Quels sont les avantages du service mensualisation ?

**Un budget sans à-coups** : Un étalement sur toute l'année de vos factures d'énergies.

**Une gestion simplifiée** : Avec le prélèvement automatique, pas de temps perdu en gestion administrative et pas de risque d'oubli ou de retard (par exemple, en cas de congés). Possibilité de personnaliser votre date de prélèvement (service payant).

**Un service souple** : Possibilité (1 fois par an) de demander le réajustement du montant de votre mensualité par téléphone.

**Un service gratuit** : 0€ à la souscription ou à la résiliation. 0€ pour le réajustement des mensualités.

### Comment est calculé le montant de votre mensualité (hors FMR) ?

- **Vous exercez votre activité depuis moins d'un an** : Le montant de votre mensualité est estimé à partir des activités de votre entreprise et des installations dont vous disposez.

- **Vous exercez votre activité depuis plus d'un an** : Le montant de votre mensualité est calculé à partir de vos consommations réelles des 12 derniers mois.

**Un échéancier**, divisé en plusieurs mensualités identiques (6 à 11), vous sera envoyé après signature de votre contrat. En fin de période, vous recevrez une **facture de régularisation** (détail facture page 10-12).

**Plus d'information sur** : [pro.engie.fr/faq](http://pro.engie.fr/faq)

Si vous êtes équipé d'un compteur communicant Linky™ Ginko 2 :

**Facturation mensuelle au réel** : vous recevez tous les mois une facture électronique<sup>(2)</sup> prélevée sur la base de votre consommation réelle télérelevée.

ENGIE développe pour vous Professionnels des **offres et services** afin de vous accompagner en toute simplicité dans le processus de la transition énergétique engagée en France depuis quelques années.

**Suivi de votre budget et de vos consommations, consultation de vos factures...** Nos services vous permettent d'optimiser au mieux le suivi de votre contrat et votre maîtrise de l'énergie.

## L'ESPACE CLIENT & SES E-SERVICES



Optimisez votre gestion et gagnez du temps !  
Votre Espace Client est un espace sur Internet 100% sécurisé, gratuit, qui vous permet un suivi de votre contrat d'énergie et vous donne accès à tous les e-services suivants :

### Les e-services disponibles

- Le suivi et l'historique de vos consommations et factures
- La facture électronique<sup>(2)</sup>
- Le prélèvement automatique
- Les réponses à vos questions sur l'énergie et votre contrat

### Vos avantages

Une gestion de vos paiements simplifiée avec le prélèvement automatique et pas de dépôt de garantie ! Un accès à vos données à tout moment avec la facture électronique alors que le duplicata de votre facture papier est payant.

(1) Service accessible aux clients ayants une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. L'accès à ce service est soumis au préalable au choix du prélèvement automatique.

(2) L'accès à ce service est soumis à l'ouverture préalable de votre Espace Client et au choix du prélèvement automatique.



# VOTRE ESP@CE CLIENT EN LIGNE

Découvrez les e-services gratuits  
et accessibles directement sur Internet ou mobile par votre Espace Client

Vous vous demandez comment créer votre Espace Client?

Rendez-vous dans la rubrique « Espace Client » de notre site internet ou directement sur [espaceclient.pro.engie.fr](http://espaceclient.pro.engie.fr). Renseignez votre Référence Client à 12 chiffres, qui se trouve en haut à gauche sur votre facture ENGIE, puis suivez les indications.



## HISTORIQUE DE VOS CONSOMMATIONS

Vous avez une vision de l'évolution de vos consommations d'énergies et pouvez ainsi mieux prévoir vos sorties de trésorerie.

- Un tableau de bord personnalisé pour comparer rapidement vos consommations de gaz naturel et d'électricité en kWh sur 4 ans.
- Le téléchargement gratuit à tout moment<sup>(2)</sup> des duplicatas de vos anciennes factures sur 5 ans (le duplicata de votre facture papier est payant).



## LA FACTURE ÉLECTRONIQUE<sup>(1)</sup>

Pour vous simplifier la vie, allez plus loin et optez pour le zéro papier !

- Une facture électronique téléchargeable ayant la même valeur juridique et comptable qu'une facture papier.
- Une alerte par e-mail de la mise à disposition de la facture dans votre Espace Client.
- Un accès à vos factures pendant 5 ans dans votre Espace Client.



## LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Simplifiez et sécurisez la gestion de votre budget énergies.

- Une gestion simplifiée : économie de temps de gestion administrative et aucun risque d'oubli ou de retard de règlement.
- Une économie de frais postaux.
- Une comptabilité facilitée : vous êtes informé à l'avance de la date et du montant du prélèvement.
- Des modalités simples de souscription ou de résiliation sur simple appel à votre Conseiller Professionnel ENGIE ou par e-mail.

Pour tout conseil, toute demande d'information ou toute réclamation, vous pouvez nous joindre : par email [clientpro@contact.engie.com](mailto:clientpro@contact.engie.com) ou via le formulaire de contact de votre Espace Client [espaceclient.pro.engie.fr](http://espaceclient.pro.engie.fr). Réponse garantie sous 48h ouvrées par téléphone au 0 969 32 33 00 (Appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h).

**Pensez au SERVICE GRATUIT DE MENSUALISATION, pour mieux suivre et anticiper votre budget énergies !**

[\(cf p 9\)](#)



# COMPRENDRE VOTRE FACTURE

## LES ÉTAPES-CLÉS DE VOTRE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR



En cas d'emménagement ou de création d'entreprise, un rendez-vous avec le gestionnaire de réseau distribution peut être nécessaire pour la mise en place de votre contrat. La date de rendez-vous déterminera la date de début de celui-ci.

\*\* Si vous bénéficiez d'une offre de marché, nous vous invitons à vérifier les conditions de sortie anticipée de votre contrat. Les frais de résiliation ne s'appliquent pas si vous êtes en offre de transition ou en tarif réglementé.

## COMMENT est calculée ma facture ?

Le montant facturé représente le cumul de :

- Votre **consommation** de gaz naturel et/ou d'électricité :
  - réelle si un relevé des compteurs a été effectué par un technicien du distributeur,
  - estimée 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.
- votre **abonnement** (ou vos abonnements si vous avez souscrit un contrat de vente de gaz naturel et d'électricité).

détails page suivante

## QUE FAIRE si le montant de votre facture vous paraît élevé ?

- **Cas 1 : votre facture est établie sur la base des index relevés par un technicien du distributeur.**

Votre (ou vos 2) dernière(s) facture(s) estimée(s) a(ont) pu être sous-évaluée(s) par rapport à vos consommations réelles. Cette facture réajuste donc les sommes que vous nous devez en fonction de votre consommation réelle. Les consommations de votre entreprise ont pu augmenter depuis le dernier relevé de votre compteur : période climatique rigoureuse, changements d'équipements...

- **Cas 2 : votre facture est basée sur une estimation.**

Si l'index de votre compteur est inférieur à celui indiqué sur votre facture, vous pouvez appeler votre Conseiller Professionnel ENGIE au **0977 420 020\*** dans la semaine suivant l'édition de votre facture.

Si un écart important (> 1000 kWh pour l'électricité ou 100 m3 pour le gaz naturel) 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.

Si aucune de ces raisons n'explique cette augmentation, vous pouvez contacter un Conseiller Professionnel ENGIE au **0977 420 020\***.

## COMMENT FAIRE pour éviter les pics de facturation et les sorties de trésorerie imprévues ?

- **Nous vous conseillons de souscrire à la mensualisation.**

La mensualisation 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 à régler.

- Pour y souscrire, il vous suffit d'appeler votre Service Clients Professionnels ENGIE au **0977 420 020\***

\* appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 9h à 18h.



## EN GAZ NATUREL,

Le montant facturé représente le cumul de votre consommation de gaz naturel et votre abonnement, auxquels s'ajoutent :

- **La Part Acheminement**, qui correspond à la date de signature du Contrat, au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics de Distribution du Gaz Naturel. L'Abonnement et le Prix par kWh pour l'acheminement correspondant 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**. Le Prix par kWh pour les Obligations en Gaz sera révisé 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 ». Par ce Prix par kWh pour les Obligations, sont répercutés au Client des 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.

- **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. Le Fournisseur garantit un prix sur la durée initiale du Contrat sans hausse du Prix du Gaz, hors Part Acheminement, hors Part Obligations et option Energie Verte Biogaz et hors impôts, taxes, et contributions de toute nature.**

## Option Énergie Verte Biogaz

- L'Option Énergie Verte garantit que pour 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.
- Le prix de l'option Énergie Verte Biogaz figure distinctement sur la facture.

## OFFRE GAZ NATUREL ACTIVERT

NOUVEL INDEX



ANCIEN INDEX

CONSOMMATION  
en m<sup>3</sup>COEFFICIENT  
CONVERSIONCONSOMMATION  
en kWhPRIX KWH HTT  
(gaz + acheminement  
+ obligations + option  
énergie verte Biogaz)+ ABONNEMENTS  
HTT  
(gaz + acheminement)MONTANT HTT  
EN EUROS  
+ TAXESMONTANT TTC  
en EUROS

## OFFRE ÉLECTRICITÉ ACTIVERT

NOUVEL INDEX



ANCIEN INDEX

CONSOMMATION  
en kWhPRIX KWH HTT  
(électricité + TURPE +  
Obligations + Garanties  
d'Origine)+ ABONNEMENTS  
HTT  
(électricité + option  
énergie verte + TURPE)MONTANT HTT  
EN EUROS  
+ TAXES\*MONTANT TTC  
en EUROS

## EN ÉLECTRICITÉ,

Le montant facturé représente le cumul de votre consommation de gaz naturel et votre abonnement, auxquels s'ajoutent :

- 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 Commission Régulation de l'Énergie (CRE) et est payé par tous les utilisateurs des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité. Cette part figure sur la facture d'Électricité et toute évolution du TURPE est répercutée au Client dans la part Acheminement.

- La **Part Obligations** correspond aux coûts induits par la réglementation applicable relative aux certificats d'économie d'énergie et aux garanties de capacité (cf. code de l'énergie, articles L221-1 et suivants et articles L335-1 et suivants). La part obligations figure distinctement sur la facture électricité.

- 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. Toute évolution du prix des Garanties d'Origine sera répercutée au Client. La révision du prix de la Part Garanties d'Origine n'ouvre pas droit à résiliation pour le Client.

## Option Énergie Verte

- 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 Énergie Verte figure distinctement sur la facture.

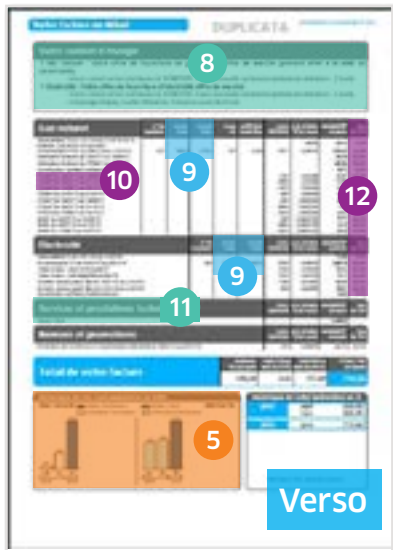
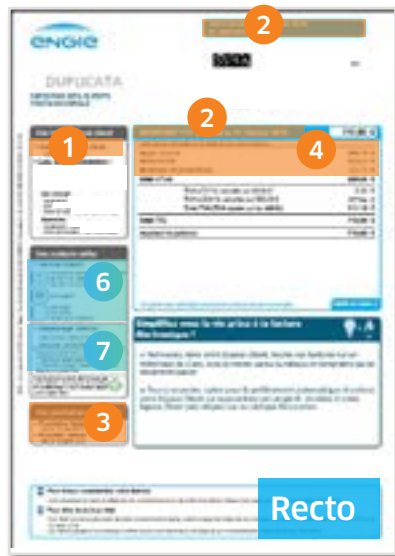
Les index sont les chiffres relevés sur les compteurs.

\* Sont ajoutées sur votre facture les taxes (CTA et TICGN pour le gaz naturel et/ou CTA, CSPE et taxes sur la consommation finale pour l'électricité), la TVA ainsi que d'éventuelles les prestations techniques et les frais financiers le cas échéant.



## VOS INFORMATIONS PRATIQUES

- 1 Votre référence client.
- 2 La date d'émission de votre facture, le montant TTC à régler et la date limite de paiement ou de prélèvement automatique si vous en bénéficiez.
- 3 La date de votre prochaine facture.
- 4 Le résumé de votre facture indique sur quelle base est établie votre facture : soit sur le relevé de votre compteur, soit sur l'estimation de votre consommation (en kWh).
- 5 L'historique de votre consommation facturée (kWh) : le relevé réel de votre compteur et l'estimation entre deux relevés.



## VOS CONTACTS UTILES

- 6 Votre Service Clients.
- 7 Le numéro de téléphone des distributeurs à composer en cas d'urgence (ex : fuite de gaz naturel).

## VOS INDEX DE CONSOMMATION

- 9 Index de gaz naturel en m<sup>3</sup>.
- 9 Index d'électricité en kWh.

## VOTRE CONTRAT ET VOS SERVICES

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

**Plus d'informations sur  
facture.pro.engie.fr**

## 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.
- 12 **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.
  - ▶ 5,5% sur l'abonnement, les taxes locales sur l'abonnement et la CTA.



# LES COMPTEURS COMMUNICANTS

Les pouvoirs publics et la Commission de Régulation de l'énergie (CRE) ont donné leur accord aux gestionnaires des réseaux d'électricité (Enedis) et de gaz naturel (GRDF) pour remplacer les compteurs électricité et gaz naturel par de nouveaux compteurs communicants et/ou intelligents.

Le passage à des compteurs communicants a pour objectifs majeurs :

- Une facturation sur consommations réelles et non plus sur estimations grâce à une transmission d'index réels, aussi bien sur l'électricité que sur le gaz naturel.
- Le développement de la Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE) grâce à la mise à disposition plus fréquente de données de consommation.



## COMPTEUR LINKY™, POUR L'ÉLECTRICITÉ

Linky™, le compteur communicant électricité, mis au point par Enedis, peut envoyer des données et recevoir des ordres sans l'intervention physique d'un technicien.

### Vos avantages

- Une visualisation de vos consommations d'électricité sur le compteur.
- Une facturation calculée sur la base d'une consommation réelle.

### Déploiement en cours

D'ici 2021, 35 millions de compteurs Linky™ devraient être installés sur tout le territoire.



## COMPTEUR GAZPAR, POUR LE GAZ NATUREL

Gazpar, le compteur communicant gaz naturel de GRDF, transmet quotidiennement par radio les données de consommation des clients.

### Vos avantages

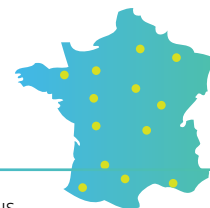
- Une visualisation de vos index de gaz naturel (en m3) sur le compteur.
- Une facturation calculée sur la base d'une consommation réelle.

### Déploiement en cours

Depuis 2016 et jusqu'en 2022, 11 millions de clients gaz naturel seront ainsi équipés du compteur communicant gaz.

## VISUALISATION DU DÉPLOIEMENT

ENGIE vous propose de vous connecter sur [son site internet](#) pour connaître la période de déploiement prévue pour votre commune.





# NOUS CONTACTER

Des questions sur votre contrat ou votre facture ? Besoin d'être conseillé et accompagné dans votre projet ? Vous pouvez nous contacter de différentes manières en fonction de votre besoin. Nous vous garantissons une réponse rapide et adaptée.

Une Foire aux Questions est disponible en ligne : [pro.engie.fr/faq](https://pro.engie.fr/faq).

Les questions les plus fréquentes des professionnels sont regroupées sous 6 thématiques. Saisissez votre question dans le moteur de suggestion de l'Espace questions/réponses dédié aux professionnels.

## DES CONSEILLERS SPÉCIALISÉS

Vos conseillers Professionnels ENGIE bénéficient de formations constantes dans le domaine de l'énergie, ainsi que sur les équipements utilisés dans votre métier. Ils sont donc à même de vous proposer les solutions les plus adaptées à votre activité.

Et, en cas de réclamation, un interlocuteur dédié s'engage à vous apporter une réponse personnalisée et à vous rappeler.

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

### Un conseil ? une demande d'information ou une réclamation ?

Contactez un de nos conseillers et demandez les solutions adaptées à votre activité.

Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone dédié aux professionnels pour traiter vos demandes en priorité.

Nous vous garantissons une mise en relation rapide car nous savons que votre temps est précieux : nous nous engageons à vous répondre sous 48h ouvrées du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Rendez-vous sur [pro.engie.fr](https://pro.engie.fr) ou par téléphone au 0 969 32 33 00 (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

## PAS LE TEMPS DE NOUS APPELER ?

Remplissez le formulaire de contact en ligne,

- soit dans la rubrique Contact de notre site internet : [pro.engie.fr/contact](https://pro.engie.fr/contact)

- soit directement depuis votre Espace Client [espaceclient.pro.engie.fr](https://espaceclient.pro.engie.fr)

ou bien envoyer un e-mail à votre Conseiller :



[clientpro@contact.engie.com](mailto:clientpro@contact.engie.com)

# Service Clients Professionnels ENGIE

0 969 32 33 00

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (appel non surtaxé)



ENGIE - SA au capital de 2 435 285 011 € - RCS Nanterre 542 107 651 -  
Siège social : 1, place Samuel de Champlain, 92400 Courbevoie.  
Décembre 2020  
[pro.engie.fr](http://pro.engie.fr)

**L'énergie est notre avenir, économisons-la !**

---