



**DIRECTION DES CLIENTS
PROFESSIONNELS**

SERRAT
39 RUE MONGE
21000 DIJON

Vos informations client

► **Votre référence client :**

300 002 357 206

► **Lieu de consommation :**

SERRAT
39 RUE MONGE
21000 DIJON

Electricité :

Installation : 0001390924
Point de livraison : 12211866838984

► **Autres informations :**

Siret :
88928663900014

Vos contacts utiles

► **Services Clients :**



Du lundi au vendredi : 8h30 - 18h00
tel. 0969 32 3300*



pro.engie.fr



ENGIE
Service clients professionnels
TSA 15702
59783 LILLE CEDEX 9

► **Dépannage 24H/24 :**

Electricité : 18

*Appel Non Surtaxé

Vos prochaines échéances

► **Prochaine facture :**

vers le 27 février 2023

Avec la facture en ligne, dès l'émission de votre facture, vous pouvez la consulter et la télécharger à tout moment depuis votre Espace Client.



MONTANT TTC prélevé le 22 juillet 2022

235,86 €

■ électricité	196,55 €
total hors toutes taxes	196,55 €
Taxes et contributions	0,00 €
total HTVA	196,55 €
TVA à 20,00 % calculée sur 196,55 €	39,31 €
Total TVA (TVA payée sur les débits)	39,31 €
total TTC	235,86 €
montant à prélever	235,86 €

Un paiement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte.

Détails au verso ->

Rattrapage de la Part Obligations sur vos factures



Suite à un dysfonctionnement technique, la ligne "Part Obligations" n'a pu être facturée sur certaines de vos factures électricité. 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).

Cette facture corrige cette erreur et comprend le rattrapage de cette Part Obligations.

Pour obtenir plus d'information, nos Conseillers Professionnels sont à votre disposition au 09 69 32 03 51 (appel non surtaxé, du lundi au vendredi de 08h30 à 18h00).

Nous vous prions d'accepter nos excuses pour ce dysfonctionnement et nous veillerons à ce qu'il ne se reproduise plus.

➔ **Pour mieux comprendre votre facture**

Vous trouverez au verso le détail de vos consommations et de votre facturation (totaux hors taxes, par TVA et toutes taxes comprises).

➔ **Pour être facturé au réel**

Pour être facturé au plus près de votre consommation réelle, communiquez les index de votre compteur à votre Conseiller entre le et le . Les clients équipés d'un compteur communicant sont facturés sur la base de leur consommation réelle relevée par télé-relève.

Votre contrat d'énergie

► Électricité : Votre offre de fourniture d'électricité ActiVert option énergie verte

- Votre contrat arrive à échéance le 31/10/2023. Il sera renouvelé tacitement (préavis de résiliation : 2 mois).
- Tarif BT (jusqu'à 36 kVA inclus) à 2 plages temporelles, Moyenne utilisation. Puissance souscrite 36 kVA.

Electricité	n° de compteur	ancien index	nouvel index	conso kWh/Qté	prix unitaire HT en euros	montant HT en euros	taux de TVA
Obligations du 20/10/20 au 31/12/20				8225	0,00802	65,96	20,0%
Obligations du 01/01/21 au 31/12/21				10475	0,00928	97,21	20,0%
Obligations du 01/01/22 au 27/02/22				3593	0,00929	33,38	20,0%

Total de votre facture

Total hors TVA en euros	Total TVA au taux de 20,0%	TOTAL TTC en euros
196,55	39,31	235,86

Comprendre votre facture

Les taxes et contributions liées à l'énergie

Détail des renvois sur votre facture :

Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) :

Payée sur les débits, elle s'applique à l'abonnement, la consommation, les prestations, les contributions et taxes locales d'électricité.

Contribution tarifaire d'acheminement (CTA) :

Tous les clients y sont assujettis. Pour le gaz naturel, elle est calculée sur la base du tarif d'acheminement ; pour l'électricité sur la base de la puissance souscrite, de la version d'utilisation et du type de comptage. Cette taxe est reversée à la caisse nationale des industries électriques et gazières.

Taxes sur la consommation d'électricité :

Ces taxes sont appliquées à toutes les ventes d'électricité en France. Depuis le 01/01/11, elles sont calculées sur la base de la consommation facturée du prix national 0,0008 EUR multiplié par un coefficient (8,0000 pour la commune et 4,0600 pour le département).

Le prix appliqué qui en résulte est indiqué dans la colonne prix unitaire HT en euros.

Contribution :

La contribution aux charges de service public de l'électricité est reversée à la caisse des Dépôts et Consignations.

La commercialisation et la distribution de l'énergie

Le fournisseur :

ENGIE est votre fournisseur d'énergie qui commercialise des offres à prix de marché de gaz naturel et d'électricité. C'est votre interlocuteur unique pour toutes les questions liées à votre contrat d'énergie.

Le distributeur :

Son rôle est notamment d'assurer la distribution de l'énergie et l'entretien des réseaux.

Il intervient, par exemple, lors du raccordement de votre local au réseau et lors du relevé des compteurs.

La facturation

La facture basée sur index estimé :

Les estimations de consommation, permettant d'établir votre facture, sont effectuées par le fournisseur pour le gaz naturel et par le distributeur pour l'électricité. Ces estimations sont calculées en fonction d'un historique de vos consommations.

La facture basée sur un relevé des consommations :

Les relevés de compteur sont effectués par votre distributeur. Si vous êtes absent lors du passage du technicien, le distributeur transmet au fournisseur une estimation de votre consommation.

Avis de prélèvement automatique

Conformément à votre demande, le montant de votre facture sera prélevé sur le compte dont vous nous avez communiqué les coordonnées. Merci de nous signaler toute modification de vos coordonnées bancaires.

Facture n° 20037925511 du 07/07/22

SERRAT

Réf. de votre compte : 300002357206

Réf. Unique de Mandat : 00PEG0217170

Id. Créancier SEPA : FR03RAP002381

montant TTC

235,86 euros

prélevé le :

22/07/2022

(date limite de paiement)

Titulaire du compte

SERRAT

Références du compte

nom de la banque

CREDIT LYONNAIS - AG WILSON

IBAN

FR44 3000 2025 3600 0023 0022 M27

Comprendre votre facture

Les moyens de paiement

Différents modes de paiement s'offrent à vous.

- **La mensualisation** : le règlement de vos factures se fait tous les mois, par prélèvement automatique sur votre compte bancaire. Votre budget énergie est ainsi lissé sur l'année.
- **Le prélèvement automatique** : pour y souscrire, rendez-vous dans votre espace client à la rubrique « contrat et services » pour remplir votre formulaire en ligne.
- **La carte bancaire** : disponible dans votre espace client sur paiement.pro.engie.fr ou appelez le numéro dédié 09 77 405 405 (prix d'un appel local non surtaxé).
- **Le règlement par TIPSEPA** : retournez daté et signé votre TIPSEPA pré-rempli à l'adresse indiquée.
- **Le chèque** : joindre votre chèque au coupon de paiement non signé.

Pour modifier votre mode de paiement, appelez votre Service Clients (numéro indiqué en 1^{ère} page de votre facture dans le bloc « Vos contacts utiles »).

Taux d'intérêt appliqué en cas de retard de paiement : 10,00%, indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 euros HTT

En cas de réclamation et de litige

Toute réclamation peut être adressée à votre service clients à travers le formulaire en ligne sur le site pro.engie.fr ou par courrier : ENGIE - Service Clients Professionnels - TSA 15702 - 59783 LILLE CEDEX 9

En cas d'insatisfaction à notre courrier de réponse ou bien d'absence de retour, vous pouvez contacter le médiateur ENGIE. Il faut avoir eu recours préalablement aux deux premiers niveaux de réclamation, et ne pas être satisfait par la solution apportée.

L'accès au médiateur est libre et gratuit. Huit valeurs, dont celles d'impartialité et de respect du contradictoire, guident ses interventions. Il est signataire de la Charte des Médiateurs de services au public. Il doit être saisi par écrit :

Via internet : engie.com/mediateur ou par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur ENGIE - TSA 27601 - 59973 TOURCOING Cedex

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de ENGIE n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur National de l'Énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09 ou www.mediateur-engie.com

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie sur : www.energie-info.fr ou au numéro 0 800 112 212 (service & appel gratuits).