



Votre facture du 19 février 2024  
N° 220008174508

YoozStamp  
V2

05 MARS 2024

YoozStamp

AF1

DIRECTION DES CLIENTS  
PROFESSIONNELS

L'ART DES CHOIX  
QUARTIER SAINT ROCH RN7  
13670 SAINT ANDIOL

ok

### Vos informations client

► **Votre référence client :**

300 003 385 844

► **Lieu de consommation :**

L'ART DES CHOIX  
RUE DU MOULIN  
QUARTIER SAINT ROCH  
13670 ST ANDIOL

► **Electricité :**

Installation : 0001687949  
Point de livraison : 50099965054507

► **Autres informations :**

Siret :  
88533713900012

### 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 : 0811 882 200\*\*

\*Appel Non Surtaxé

\*Service 0,06 €/min + prix appel

### Vos prochaines échéances

► **Prochaine facture :**

vers le 15 mars 2024

► **Prochain relevé :**

vers le 15 mars 2024

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 5 mars 2024

3 076,39 €

Cette facture est basée sur le relevé de vos consommations.

|                                             |                   |
|---------------------------------------------|-------------------|
| ■ électricité                               | 1 882,44 €        |
| ■ acheminement                              | 569,37 €          |
| <b>total hors toutes taxes</b>              | <b>2 451,81 €</b> |
| Taxes et contributions                      | 111,85 €          |
| <b>total HTVA</b>                           | <b>2 563,66 €</b> |
| TVA à 20,00 % calculée sur 2 563,66 €       | 512,73 €          |
| <b>Total TVA (TVA payée sur les débits)</b> | <b>512,73 €</b>   |
| <b>total TTC</b>                            | <b>3 076,39 €</b> |
| <b>montant à prélever</b>                   | <b>3 076,39 €</b> |

Un paiement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte.

Détails au verso ->



### 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 les clients non télérelevés en électricité : une notification vous sera envoyée par Enedis soit par SMS, email ou courrier, vous invitant à réaliser un auto relevé et le communiquer au 0970825383 (prix d'un appel local) ou de vous connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>.

Votre contrat d'énergie

▶ **Électricité : Votre offre de fourniture d'électricité ActiVert**

- Votre contrat arrive à échéance le 31/12/2025. Il sera renouvelé tacitement (préavis de résiliation : 2 mois).
- Tarif BT > 36 kVA à 4 plages temporelles, Courte utilisation. Segment C4.
- Compteur PME-PMI.

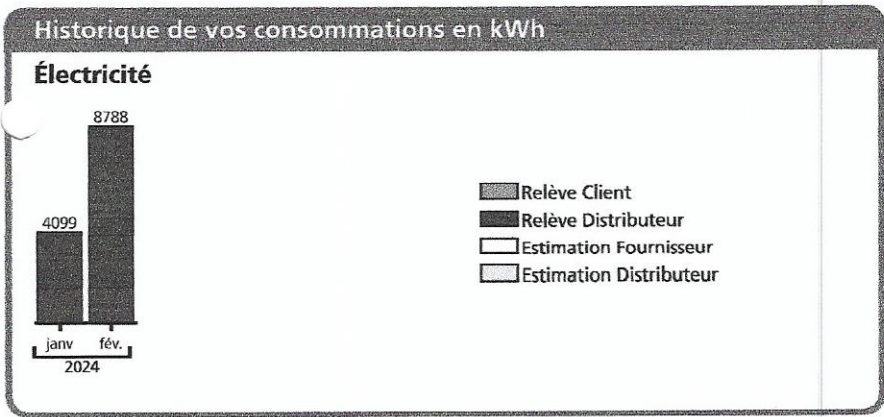
| Electricité                                 | n° de compteur | ancien index | nouvel index | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|---------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Abonnement du 15/01/24 au 14/02/24          |                |              |              |               |                           | 24,69               | 20,0%       |
| Garanties d'Origine du 15/01/24 au 14/02/24 |                |              |              | 8788          | 0,00026                   | 2,28                | 20,0%       |
| Obligations du 15/01/24 au 14/02/24         |                |              |              | 8788          | 0,01342                   | 117,93              | 20,0%       |
| Consommation du 15/01/24 au 14/02/24        | 992            |              |              |               |                           |                     |             |
| Heure Pleine Saison Haute                   |                | 317056       | 322328       | 5272          | 0,28220                   | 1 487,76            | 20,0%       |
| Heure Creuse Saison Haute                   |                | 160089       | 163605       | 3516          | 0,07104                   | 249,78              | 20,0%       |

| Acheminement                         | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|--------------------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Abonnement du 15/01/24 au 14/02/24   |               |                           | 128,05              | 20,0%       |
| Consommation du 15/01/24 au 14/02/24 |               |                           |                     |             |
| Heure Pleine Saison Haute            | 5272          | 0,05630                   | 296,81              | 20,0%       |
| Heure Creuse Saison Haute            | 3516          | 0,04110                   | 144,51              | 20,0%       |

| Taxes et Contributions                                    | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Contribution tarifaire d'acheminement (128,05 € x 0,2193) |               |                           | 28,08               | 20,0%       |
| Taxes locales - part communale (%)                        | 8788          |                           | 0,00                | 20,0%       |
| Contrib. service public élec du 15/01/24 au 31/01/24      | 4819          | 0,00050                   | 2,41                | 20,0%       |
| Contrib. service public élec du 01/02/24 au 14/02/24      | 3969          | 0,02050                   | 81,36               | 20,0%       |

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

| Total de votre facture | Total hors TVA en euros | Total TVA au taux de 20,0% | TOTAL TTC en euros |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------|
|                        | 2 563,66                | 512,73                     | 3 076,39           |



Historique de votre facturation en €

|      |      |          |
|------|------|----------|
| 2024 | janv | 1 376,15 |
|      | fév. | 3 076,39 |

Montants TTC, services compris

## Données Contractuelles et techniques

|                           | HP<br>Haute | HC<br>Haute | HP<br>Basse | HC<br>Basse |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Puissance souscrite (kVA) | 72          | 72          | 72          | 72          |
| Puissance atteinte (kVA)  | 52          | 67          | 0           | 0           |

## Comprendre votre facture

### Les taxes et contributions liées à l'énergie

#### Détail des renvois sur votre facture :

(3) Les taxes locales collectées par les fournisseurs d'énergie sont reversées aux communes et aux départements.

#### 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.

Pour les compteurs communicants électricité et GAZ les relevés de compteur sont effectués par votre distributeur par télérelevé.

Pour les compteurs non communicants électricité, vous devez effectuer un auto relevé et le communiquer à Enedis.

Pour les compteurs non communicants Gaz les relevés de compteur sont effectués par GRDF. Si vous êtes absent lors du passage du technicien, les estimations de consommation, permettant d'établir votre facture, sont effectuées par le fournisseur pour le gaz naturel.

## 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° 220008174508 du 19/02/24

L' ART DES CHOIX

Réf. de votre compte : 300003385844

Réf. Unique de Mandat : 00PEG0394535

Id. Créancier SEPA : FR03RAP002381

montant TTC

3 076,39 euros

prélevé le :

05/03/2024

(date limite de paiement)

#### Titulaire du compte

L' ART DES CHOIX

#### Références du compte

nom de la banque

CRCAM D ALPES PROVENCE - AG SIEGE

IBAN

FR76 1130 6000 8448 1608 3681 743

## 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](http://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<sup>ère</sup> page de votre facture dans le bloc « Vos contacts utiles »).

**Taux d'intérêt appliqué en cas de retard de paiement** : 14,50%, indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 euros HTT

### L'origine\* de votre électricité :

- 78,93 % Nucléaire
- 12,17 % Energies renouvelables (Eolien : 6,27% - Solaire : 2,46% - Hydraulique : 1,81% - Géothermie : 1,15% - Biomasse : 0,49%)
- 8,90 % Energie fossile (Gaz : 8,17% - Pétrole : 0,40% - Charbon : 0,33%)

injectée sur le réseau français en 2020, selon les chiffres du mix énergétique résiduel publiés par PowerNext.

Indicateur d'impact environnemental sur [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr).

### 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](http://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 de la consommation pour le Groupe 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](http://engie.com/mediateur) ou par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation pour le Groupe 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'Energie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09 ou [www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com)

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



**DIRECTION DES CLIENTS  
PROFESSIONNELS**

L'ART DES CHOIX  
QUARTIER SAINT ROCH RN7  
13670 SAINT ANDIOL

04

**Vos informations client**

- **Votre référence client :**  
300 003 385 844
- **Lieu de consommation :**  
L'ART DES CHOIX  
RUE DU MOULIN  
QUARTIER SAINT ROCH  
13670 ST ANDIOL
- Electricité :**  
Installation : 0001687949  
Point de livraison : 50099965054507
- **Autres informations :**  
**Siret :**  
88533713900012

**Vos contacts utiles**

- **Services Clients :**
-  Du lundi au vendredi : 8h - 19h30  
tel. 0969 32 3300\*
-  [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr)
-  ENGIE  
Service clients professionnels  
TSA 15702  
59783 LILLE CEDEX 9
- **Dépannage 24H/24 :**  
Electricité : 0811 882 200\*\*
- \*Appel Non Surtaxé  
\*\*Service 0,06 € / min + prix appel

**Vos prochaines échéances**

- **Prochaine facture :**  
vers le 15 août 2024
- **Prochain relevé :**  
vers le 15 août 2024

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 2 août 2024**

**1 854,02 €**

Cette facture est basée sur le relevé de vos consommations.

|                                             |                   |
|---------------------------------------------|-------------------|
| ■ électricité                               | 932,56 €          |
| ■ acheminement                              | 359,49 €          |
| <b>total hors toutes taxes</b>              | <b>1 292,05 €</b> |
| Taxes et contributions                      | 252,97 €          |
| <b>total HTVA</b>                           | <b>1 545,02 €</b> |
| TVA à 20,00 % calculée sur 1 545,02 €       | 309,00 €          |
| <b>Total TVA (TVA payée sur les débits)</b> | <b>309,00 €</b>   |
| <b>total TTC</b>                            | <b>1 854,02 €</b> |
| <b>montant à prélever</b>                   | <b>1 854,02 €</b> |

Un paiement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte.

Détails au verso ->



YoozStamp

V2



22 JUL. 2024



YoozStamp



**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 les clients non télérelevés en électricité : une notification vous sera envoyée par Enedis soit par SMS, email ou courrier, vous invitant à réaliser un auto relevé et le communiquer au 0970825383 (prix d'un appel local) ou de vous connecter au site <https://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne>.



Votre contrat d'énergie

Électricité : Votre offre de fourniture d'électricité ActiVert

- Votre contrat arrive à échéance le 31/12/2025. Il sera renouvelé tacitement (préavis de résiliation : 2 mois).
- Tarif BT > 36 kVA à 4 index, Courte utilisation. Segment C4.
- Compteur PME-PMI.

Electricité

|                                             | n° de compteur | ancien index | nouvel index | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|---------------------------------------------|----------------|--------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Abonnement du 15/06/24 au 14/07/24          |                |              |              |               |                           | 23,89               | 20,0%       |
| Garanties d'Origine du 15/06/24 au 14/07/24 |                |              |              | 11014         | 0,00026                   | 2,86                | 20,0%       |
| Obligations du 15/06/24 au 14/07/24         |                |              |              | 11014         | 0,01342                   | 147,81              | 20,0%       |
| Consommation du 15/06/24 au 14/07/24        | 992            |              |              |               |                           |                     |             |
| Heure Pleine Saison Basse                   |                | 507904       | 515001       | 7097          | 0,08309                   | 589,69              | 20,0%       |
| Heure Creuse Saison Basse                   |                | 243400       | 247317       | 3917          | 0,04297                   | 168,31              | 20,0%       |

Acheminement

|                                      | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|--------------------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Abonnement du 15/06/24 au 14/07/24   |               |                           | 123,92              | 20,0%       |
| Consommation du 15/06/24 au 14/07/24 |               |                           |                     |             |
| Heure Pleine Saison Basse            | 7097          | 0,02370                   | 168,20              | 20,0%       |
| Heure Creuse Saison Basse            | 3917          | 0,01720                   | 67,37               | 20,0%       |

Taxes et Contributions

|                                                           | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Contribution tarifaire d'acheminement (123,92 € x 0,2193) |               |                           | 27,18               | 20,0%       |
| Taxes locales - part communale (*)                        | 11014         |                           | 0,00                | 20,0%       |
| Contrib. service public élec du 15/06/24 au 14/07/24      | 11014         | 0,02050                   | 225,79              | 20,0%       |

Services et prestations techniques

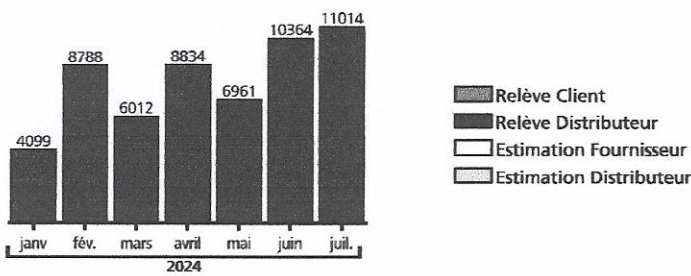
|                                 | conso kWh/Qté | prix unitaire HT en euros | montant HT en euros | taux de TVA |
|---------------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------|
| Espace Client                   |               |                 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

Total de votre facture

| Total hors TVA en euros | Total TVA au taux de 20,0% | TOTAL TTC en euros |
|-------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1 545,02                | 309,00                     | 1 854,02           |

Historique de vos consommations en kWh

Électricité



Historique de votre facturation en €

| 2024 |       |          |
|------|-------|----------|
|      | janv  | 1 376,15 |
|      | fév.  | 3 076,39 |
|      | mars  | 2 251,01 |
|      | avril | 2 422,18 |
|      | mai   | 1 234,58 |
|      | juin  | 1 747,07 |
|      | juil. | 1 854,02 |

Montants TTC, services compris

## Données Contractuelles et techniques

|                           | HP<br>Haute | HC<br>Haute | HP<br>Basse | HC<br>Basse |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Puissance souscrite (kVA) | 72          | 72          | 72          | 72          |
| Puissance atteinte (kVA)  | 0           | 0           | 60          | 69          |

## Comprendre votre facture

### Les taxes et contributions liées à l'énergie

#### Détail des renvois sur votre facture :

(3) Les taxes locales collectées par les fournisseurs d'énergie sont reversées aux communes et aux départements.

#### 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.

Pour les compteurs communicants électricité et GAZ les relevés de compteur sont effectués par votre distributeur par télérelève.

Pour les compteurs non communicants électricité, vous devez effectuer un auto relevé et le communiquer à Enedis.

Pour les compteurs non communicants Gaz les relevés de compteur sont effectués par GRDF. Si vous êtes absent lors du passage du technicien, les estimations de consommation, permettant d'établir votre facture, sont effectuées par le fournisseur pour le gaz naturel.

## 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° 320007704721 du 18/07/24

L'ART DES CHOIX

Réf. de votre compte : 300003385844

Réf. Unique de Mandat : 00PEG0394535

Id. Créancier SEPA : FR03RAP002381

montant TTC

1 854,02 euros

prélevé le :

02/08/2024

(date limite de paiement)

#### Titulaire du compte

L' ART DES CHOIX

#### Références du compte

nom de la banque

CRCAM D ALPES PROVENCE - AG SIEGE

IBAN

FR76 1130 6000 8448 1608 3681 743

## 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](http://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<sup>ère</sup> page de votre facture dans le bloc « Vos contacts utiles »).

**Taux d'intérêt appliqué en cas de retard de paiement** : 14,25%, indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 euros HTT

### L'origine\* de votre électricité :

- 78,93 % Nucléaire
- 12,17 % Energies renouvelables (Eolien : 6,27% - Solaire : 2,46% - Hydraulique : 1,81% - Géothermie : 1,15% - Biomasse : 0,49%)
- 8,90 % Energie fossile (Gaz : 8,17% - Pétrole : 0,40% - Charbon : 0,33%)

\* injectée sur le réseau français en 2020, selon les chiffres du mix énergétique résiduel publiés par PowerNext.

Indicateur d'impact environnemental sur [pro.engie.fr](http://pro.engie.fr).

### 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](http://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 de la consommation pour le Groupe 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](http://engie.com/mediateur) ou par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation pour le Groupe 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](http://www.mediateur-engie.com)

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