

**A. Des Copropriétaires
CHAUSSEE DE DINANT 683
5100 WEPION**

Adaptation de votre décompte à l'adresse de consommation RUE DES CROISIERS 21 COMMUN, 5000 NAMUR

Chère cliente,
Cher client,

Votre gestionnaire de réseau de distribution ORES (Namur) nous a fait part d'une modification de vos données de consommation. Nous avons par conséquent adapté votre facturation en nous basant sur ces nouvelles données.

En résumé :

Données de facturation	Date	Montant de la facture en euros
Décompte annulé 708890592095	27-11-2022	30,36
Décompte adapté 707930968805	19-10-2023	11,71
	Résultat du nouveau calcul	- 18,65

Si vous avez payé toutes les factures précédentes, vous avez un solde créditeur de **18,65** euros. Vous trouverez un relevé complet de vos factures et l'état de votre solde dans votre espace client sur engie.be.

Réglez de préférence toutes les factures séparément, en indiquant à chaque fois la communication structurée.

Cordialement,

Le Service Clients ENGIE

A. Des Copropriétaires
CHAUSSEE DE DINANT 683
5100 WEPION

961/BERFRWN1

Une question?

engie.be/fr/contact

Ligne Énergie: 078 35 33 33

accessible : lu-ve 8:00-19:45 sa 9:00-13:00

Fax: 081 77 44 69

Lettres: Engie

Boulevard Simón Bolívar 36 • 1000 Bruxelles

En cas de panne électrique: 078 78 78 00 (24h/24)
(gestionnaire de réseau ORES (Namur))

Date de facture 19 octobre 2023

Décompte

période du 1-11-2021 au 15-11-2022

Adresse de consommation: RUE DES CROISIERS 21 COMMUN, 5000 NAMUR	hors TVA
Votre contrat Easy	
Électricité - EAN 541449020715213291	67,44
Montants intermédiaires déjà facturés (€ 62,98 TVA comprise)	- 56,75
Total (hors TVA)	10,69
Total montant TVA	1,02
Total (TVA comprise)	€ 11,71

Le paiement de la somme de € 11,71 sera demandé à votre institution financière le 6 novembre 2023.

Les montants susmentionnés sont toujours exprimés en euros.

En réglant vos factures à temps, vous épargnez des frais inutiles. En cas de retard de paiement, nous sommes contraints de vous envoyer un rappel. Le coût de ce rappel (€ 7,50) vous est alors facturé. Si vous ne réagissez pas à ce rappel, les frais peuvent s'élever à € 15,00 supplémentaires en cas de mise en demeure.

Votre facture via e-mail?

Rien de plus simple!
Activez-la en quelques clics sur
engie.be/efacture

Informations utiles sur votre facture

Décompte

Ce document vous renseigne vos coûts d'énergie pour la période écoulée sur base de votre consommation. Les montants déjà facturés sur les factures intermédiaires sont déduits du total.

Ce document est composé de plusieurs pages. **Sur la première page, vous trouvez le montant à payer ou à recevoir. Sur les pages suivantes sont repris les détails des montants et des consommations.** Vous pourrez y trouver la quantité d'électricité que vous avez consommée au cours de la période écoulée et les montants correspondants. Ces pages de détails contiennent également vos données contractuelles, certains paramètres de prix et les données TVA. En consultant la première page, vous remarquerez que la facture est une addition de différents montants dont vous pouvez consulter les détails dans la rubrique 'Détails des montants'.

Énergie

Le prix de l'énergie pour prélèvement couvre l'énergie que vous avez consommée et la fourniture de service par ENGIE.

C'est le seul poste de votre facture qui varie en fonction de votre fournisseur. Si vous avez choisi un prix fixe pour votre énergie, votre consommation est multipliée par le prix unitaire convenu. Si vous avez choisi un prix indexé, ce prix suit les évolutions de l'index. Les prix unitaires appliqués dans ce cas sont les moyennes des prix sur l'ensemble de la période de consommation. Par conséquent, votre consommation est multipliée par ce prix unitaire moyen.

Les coûts d'énergie verte s'appliquent en conséquence des obligations légales de présenter des certificats verts pour ainsi contribuer au développement de la production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables.

Vous trouverez plus de détails sur votre contrat dans la rubrique 'Votre contrat'.

Réductions

Vous trouverez les avantages éventuels sur votre prix de l'énergie dans la rubrique 'Détail des montants'. Pour un aperçu de nos actions

Questions ou plaintes

Pour toute question sur ou contestation de votre facture, vous pouvez nous contacter via engie.be/fr/contact, par téléphone au 078 35 33 33, par fax au 081 77 44 69 ou par courrier à ENGIE, Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles. Si vous estimatez qu'une erreur s'est glissée dans votre facture, nous ferons en sorte d'y trouver une solution de commun accord. Les plaintes relatives à une facture peuvent être introduites jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. Ce délai peut être prolongé si l'erreur est imputable à un tiers, tel que le gestionnaire du réseau de distribution.

Pour chaque question adressée au service clientèle, ENGIE s'engage à répondre dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.

Si vous n'êtes pas totalement satisfait de notre réponse, vous pouvez nous adresser à la CWaPE au moyen du formulaire prévu à cet effet (coordonnées : Service régional de Médiation Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12, 5001 Namur (Belgrade) - e-mail srm@cwape.be - fax 081 33 08 11).

Nous mettons tout en œuvre pour répondre au mieux à vos demandes. Au cas où vous ne seriez pas satisfait de notre réponse, vous pouvez nous adresser au Service de Médiation en complétant le formulaire de plainte disponible sur mediateurenenergie.be, par lettre adressée au Service de Médiation pour l'Énergie, Boulevard Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 Bruxelles, par fax au numéro 02 211 10 69 ou par téléphone au 02 211 10 60.

Pour des simulations tarifaires, vous pouvez nous adresser au site cwape.be du régulateur régional compétent.

Déménager

Vous déménagez bientôt ? Réunissez les informations nécessaires et contactez notre Services Clients via notre page de contact (engie.be/fr/energie/electricite-gaz/demanager) ou via la Ligne Énergie au 078 35 33 33. Vous voulez être sûr de disposer de toutes les données ? Dans ce cas, nous vous conseillons d'utiliser le document de reprise des énergies que vous pouvez trouver sur le site internet du régulateur du marché de l'électricité et du gaz : cwape.be.

Clients Protégés

Pour plus d'informations sur les frais éventuels en cas de retard de paiement, le statut de client protégé et les avantages qui y sont associés, veuillez consulter le site internet d'ENGIE (engie.be/fr/energie/elektriciteit-gas/prijzen-voorwaarden).

actuelles concernant les ristournes récurrentes ou ponctuelles ainsi que leurs conditions, surfez sur notre site web engie.be.

Coûts de réseau

Les coûts de réseau sont les coûts qui couvrent les frais pour amener l'électricité à votre adresse de consommation. Ces coûts peuvent varier en fonction de la région mais **sont contrôlés et approuvés par la CREG (coûts de transport) et les régulateurs régionaux (coûts de distribution) et indépendants de votre fournisseur.** Ces coûts de réseau comprennent les coûts de distribution et les coûts de transport. Tous les deux varient en fonction de votre consommation d'énergie et de votre adresse de consommation. **Engie reverse les montants perçus aux gestionnaires des réseaux.**

Redevances

Votre facture comporte également diverses redevances et taxes. **Engie reverse intégralement ces montants aux différentes autorités concernées.**

Période entre le relevé et la date de facture

Le relevé de vos index s'effectue quelques semaines avant l'émission de la facture. A ce moment, nous ne connaissons pas votre consommation pour la période entre la date du relevé et la date de la facture. Afin de vous fournir une facture aussi précise que possible, nous effectuons chaque année un calcul de votre consommation pour cette courte période. Ce calcul est basé sur votre consommation moyenne au cours des dernières années.

Chaque année, nous rectifions également le montant réclamé l'année précédente pour la période entre le relevé et la date de la facture, sur base de votre consommation réelle.

En principe, vous trouvez dans ce document :

- Une rectification du calcul de l'année précédente (pour la période entre la date du relevé et la date de la facture).

DÉTAIL MONTANTS

Adresse de consommation: RUE DES CROISIERS 21 COMMUN, 5000 NAMUR

Électricité

5 kWh	Energie - prélèvement	€ 53,17	
du 1-11-2021 au 15-11-2022	Livraison, Easy(prix indexé)	Montant hors TVA	TVA
260 jours	Redevance fixe	€ 35,62	6%
120 jours	Redevance fixe	€ 16,44	21%
3 kWh x € 0,2433333	Consommation heures normales	€ 0,73	6%
2 kWh x € 0,1900000	Consommation heures normales	€ 0,38	21%
du 1-11-2021 au 15-11-2022	Coûts énergie verte (certificats verts imposés par les autorités)	€ 0,14	
3 kWh	Coûts énergie verte	€ 0,08	6%
2 kWh	Coûts énergie verte	€ 0,06	21%
du 1-11-2021 au 15-11-2022	Coûts de réseau (imposés par ORES (Namur))	€ 14,07	
3 kWh	Coûts de distribution	€ 9,50	6%
2 kWh	Coûts de distribution	€ 4,44	21%
3 kWh	Coûts de transport	€ 0,08	6%
2 kWh	Coûts de transport	€ 0,05	21%
du 1-11-2021 au 15-11-2022	Redevances (imposées par diverses autorités)	€ 0,06	
3 kWh	Cotisation sur l'énergie	€ 0,01	6%
2 kWh	Cotisation sur l'énergie	€ 0,00	21%
3 kWh	Droit d'accise spécial	€ 0,04	6%
1 kWh	Droit d'accise spécial	€ 0,01	21%

Facture intermédiaire

Montants intermédiaires déjà facturés (TVA comprise)	€ 62,98		
févr. '22 22,90	mai '22 20,04	août '22 20,04	

Les montants mentionnés ne concernent que l'énergie déjà portée en compte dans vos factures intermédiaires. Les services ou autres frais figurant sur vos factures intermédiaires ne sont pas déduits de votre décompte.

DÉTAIL CONSOMMATION

Adresse de consommation : RUE DES CROISIERS 21 COMMUN, 5000 NAMUR

> Relevé et consommation mesurée

Électricité

Heures normales prélèvement: 5 kWh
Total prélèvement: 5 kWh

Consommation mesurée sur 379 jours

Numéro de compteur

6728 - Heures normales

Index
1-11-2021

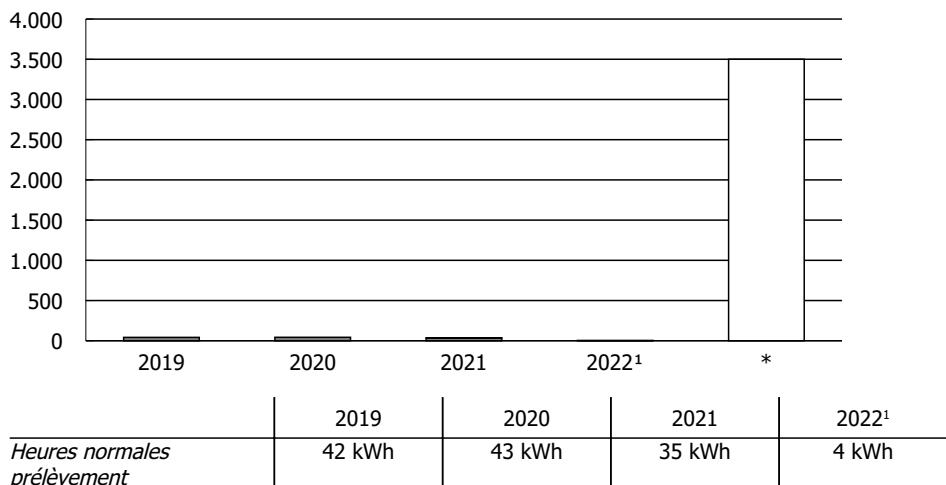
1080

Index
15-11-2022

1084

Électricité

■ consommation sur factures précédentes
■ consommation sur cette facture
¹ année incomplète



Évolution de prix par année calendrier pour votre **consommation d'électricité**, coûts de réseau et redevances compris (hors réductions et TVA)

	2019	2020	2021	2022 ¹
Montant prélèvement total (EUR)	73,54	72,39	71,34	56,63
Prix unitaire prélèvement (EUR/kWh)	1,75	1,68	2,04	14,16

* La consommation moyenne, telle que déterminée par la CWaPE pour des clients résidentiels wallons avec un tarif simple, est de 3.500 kWh par an.

> Origine de la livraison d'électricité

L'énergie la moins chère est celle que vous ne consommez pas. ENGIE vous aide à réduire votre consommation jusqu'à 30% et à diminuer vos émissions de CO2. Pour plus d'infos surfez sur engie.be/conseils.

L'électricité est issue de différentes sources.

Origine de la livraison totale d'électricité de votre fournisseur: sources d'énergies renouvelables (20,22%), cogénération de qualité (0,17%, combustibles fossiles (10,70%), nucléaire (67,46%), inconnu (1,44%). Origine de l'électricité mise à votre disposition Easy: cogénération de qualité (0,22%), combustibles fossiles (13,41%), nucléaire (84,55%), inconnu (1,81%).

Pour plus d'informations sur les déchets radioactifs et les émissions CO2, surfez sur :

- climat.be/fr-be
- ondraf.be

VOTRE CONTRAT INFORMATION PRIX TVA

Adresse de consommation: RUE DES CROISIERS 21 COMMUN, 5000 NAMUR

> Votre contrat actuel

Votre contrat de prélèvement

Easy

Votre contrat pour l'électricité a commencé le 1 janvier 2023, a une durée de 1 an et se poursuit ensuite tel qu'il est décrit dans les conditions particulières spécifiques de votre contrat. Vous pouvez mettre fin à votre contrat à tout moment, sans indemnité, moyennant le respect d'un préavis écrit de maximum trois semaines à compter de la date de la demande de changement. La période en cours actuelle prend fin le 31 décembre 2023.

Vous trouverez les conditions générales et spécifiques sur engie.be.

Si vous ne disposez pas d'internet, vous pouvez demander ces informations en appelant la Ligne Energie au 078 35 33 33.

> Formules de prix appliquées - à titre d'information

Formules de prix - Prélèvement

Électricité, Easy

Redevance fixe

Consommation heures normales

Électricité, Easy

Redevance fixe

Consommation heures normales

Électricité, Easy

Redevance fixe

Consommation heures normales

Pour plus d'information sur les paramètres d'indexation pour l'électricité et/ou le gaz naturel et sur l'attribution de la consommation et du prix, veuillez consulter notre site web [engie.be/parametres](#).

Si vous ne disposez pas d'internet, vous pouvez demander ces informations en appelant la Ligne Energie au 078 35 33 33.

> Coûts de réseau et redevances

2,7880000 EUR/kWh
0,0260000 EUR/kWh
0,0019261 EUR/kWh
0,0125000 EUR/kWh

Coûts de distribution moyens pour électricité
Coûts de transport moyens pour électricité
Cotisation sur l'énergie électricité
Droit d'accise spécial électricité

Dans nos calculs, nous utilisons toujours le prix en vigueur pour la période concernée.

> Prix moyen

EAN 541449020715213291 : 13,4880000 EUR/kWh

> Information TVA

régime TVA	base TVA	TVA
21%	€ 2,50	€ 0,52
6%	€ 8,34	€ 0,50
<1> Exonération art. 28 du code TVA	€ - 0,15	-
Total	€ 10,69	€ 1,02

ANNEXE

> Application du tarif social

L'AR du 28 juin 2009 règle l'application automatique du tarif social pour l'électricité et le gaz naturel. Cela signifie qu'ENGIE doit communiquer les données de ses clients résidentiels au SPF Économie, qui les compare avec les données contenues dans le Registre national et la Banque-carrefour de la Sécurité sociale. Sur la base de cette comparaison, le SPF Économie nous indique quels clients ont droit à l'application du tarif social pour l'électricité et le gaz naturel, et pour quelle période. Ce règlement a été introduit pour que les clients ne doivent plus fournir leur attestation à leur fournisseur d'énergie.

Il se peut toutefois que vos données ne puissent pas être comparées ou ne soient pas (encore) disponibles. Si vous constatez donc que votre énergie n'est pas facturée au tarif social, alors que vous y avez droit, nous vous invitons à nous fournir de nouveau votre attestation. Nous adapterons vos factures.

Si vous ne souhaitez pas qu'ENGIE transmette vos données au SPF Économie, veuillez nous en avertir par le biais d'une communication datée et signée. Dans ce cas, vous devez également nous fournir votre attestation prouvant que vous avez droit au tarif social.

> Informations supplémentaires

- La cotisation sur l'énergie est un impôt indirect (accise) frappant la mise en consommation ou l'utilisation de gaz naturel et d'électricité.