



# Spéciale

## Le mot de la Présidente



Energie :  
Mieux comprendre  
sa facture

Chers adhérents, Chères adhérentes,

Je vous avais promis une news par trimestre, celle du 2ème trimestre a pris du retard et j'en suis désolée.

Mais ... c'est une spéciale qui doit vous éclairer sur la nouvelle facture élaborée par GDF SUEZ suite à l'arrêté ministériel du 18/04/2012.

Je voulais, avec l'entreprise vous donner des informations fiables, claires qui puissent vous aider à l'avenir, à lire au mieux vos factures et surtout à mieux les comprendre.

N'hésitez pas à me faire parvenir vos remarques :  
**orgeco75@orgeco.net**

Toutes les suggestions seront examinées.

Bonnes vacances à tous ceux qui ne sont pas encore partis, soyez prudents sur la route.

Elyane ZARINE  
Présidente

## ■ Evolution de la facture GDF SUEZ Dolce Vita

Depuis mi-avril, la facture des clients GDF SUEZ DolceVita a changé de forme et de contenu.

Conçue à l'issue de consultation avec les clients, elle vise notamment à :

- améliorer leur compréhension et information générale sur leur facturation d'énergie (gaz naturel et/ou électricité),
- proposer des conseils simples et adaptés à leur consommation pour faire des économies.

Cette nouvelle facture intègre :

- les attentes exprimées par les consommateurs pour une facture plus claire, plus simple, plus lisible
- et de façon anticipée, la quasi-totalité des dispositions d'un nouvel arrêté, en date du 18 avril 2012 qui précise les éléments devant figurer sur les factures d'électricité ou de gaz naturel.

### Ce qui change. 5 points principaux

**1. Une nouvelle mise en page** pour appréhender et comprendre immédiatement les informations essentielles.

**2. Une information détaillée sur l'index<sup>1</sup> pour mieux comprendre et suivre sa consommation d'énergie :**

Des précisions sur le type d'index : index réel réalisé à partir d'une relève du compteur, ou index estimé à partir des consommations historiques et de la nature du logement.

Des précisions sur la source ayant fourni les index figurant sur la facture (client, distributeur, fournisseur)

Des informations sur les services d'auto-relève<sup>2</sup>, avec notamment, les dates de saisie d'index

Des précisions sur la prochaine facture, calculée sur la consommation réelle ou estimée.

**3. Des conseils pratiques pour mieux gérer ses dépenses d'énergie**

**4. Davantage d'informations, mieux mises en évidence :**

Une meilleure information sur les tarifs appliqués

Un histogramme de consommation plus clair et plus complet.

Une information complète sur les différents moyens de paiement.

**5. Des éléments pédagogiques pour comprendre les détails de sa facture<sup>3</sup> :**

Des définitions et des précisions sur les questions que se posent les clients :  
« coefficient de conversion »,  
« taxes et contributions liées à l'énergie »,  
« distributeur », « facture estimée »,  
« facture sur relevé », « fournisseur »,  
« recours en cas de réclamation »,  
« rythme de facturation », etc...

- <sup>1</sup> L'index indique la consommation d'énergie à une date donnée, il est exprimé en m<sup>3</sup> pour le gaz naturel et en kWh pour l'électricité.  
<sup>2</sup> Option gratuite « M@Releve », qui permet la relève et de communication directe de l'index gaz naturel par le client à DolceVita. Ce service n'est pas disponible pour les clients mensualisés.  
<sup>3</sup> Pour accompagner les clients qui vont recevoir cette nouvelle facture, DolceVita met en ligne une vidéo pédagogique.

## Ce qui change : en images



### VOTRE FACTURE DU 12/05/12 N°400 002 448 101

ZISUBILL4000024481010300519346

**Les informations clés sur lesquelles reposent la facturation**

MME TSS Specimen  
App218, 1er Etage  
215 BD LEONCE DEMALVILAIN  
01800 ANTIGNAC

**Des blocs pour mieux structurer et repérer les informations clés**

GDF SUEZ - SA au capital de 2 242 638 206 € - RCS Numéro 542 107 651 - NI TVA FR 13 542 107 651

#### Vos informations Client

- ▶ Référence client : **300 519 346**
- ▶ Compte de contrats : **500 573 328**
- ▶ Lieu de consommation :  
1ET G AP218  
20, BD LEONCE DEMALVILAIN  
35400 ST MALO

#### Vos contacts utiles

**Service Clients**  
Du lundi au samedi : 8H-22H  
▶ N°Cristal 0 969 324 324

**www.gdfsuez-dolcevita.fr**  
Retrouvez votre compte en ligne  
24h/24 - 7j/7

GDF SUEZ DolceVita  
TSA 20806-22308 LANNION CEDEX

**Dépannage**  
Dépannage gaz 24h/24  
N° Vert 0 800 473 333  
(Prix de l'appel selon votre opérateur)

Dépannage électricité 24h/24  
N° Cristal 0 810 333 035  
(Prix de l'appel selon votre opérateur)

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

MONTANT TTC prélevé le 29 mai 2012		129,90 €
Total Gaz naturel		44,18 €
Déduction Tarif Spécial de Solidarité		-15,05 €
<b>Total TTC</b>		<b>29,14 €</b>
	Dont Total hors TVA	25,85 €
	Dont Total TVA	3,29 €
	Total TVA à 5.5 %	0,89 €
	Total TVA à 19.6 %	2,60 €
<b>Report solde précédent TTC</b>		<b>100,76 €</b>

[Détails au verso](#)

#### Vos consommations facturées

▶ Du 12/03 au 11/05/12, vous avez consommé 395 kWh de gaz naturel  
 Cette consommation repose sur les index estimés par le fournisseur.  
 Votre index estimé au 11/05/12 : **0 3 2 1 6** m<sup>3</sup>  
 Votre consommation gaz sera régularisée au prochain passage du distributeur.

Bilan de votre consommation dans les pages suivantes

#### Vos prochaines échéances

- ▶ Prochaine facture vers le 11 juillet 2012
- ▶ Prochain relevé de compteur vers le 11 septembre 2012
- ▶ La prochaine facture sera basée sur une estimation de vos consommations, ou sur le relevé de votre compteur si nous nous le transmettez : en souscrivant au service M@relève via votre compte en ligne, sur [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr), ou en contactant votre Service Clients, du 01/07 au 08/07/12.

**Des informations concrètes sur les possibilités d'auto-relevé pour la prochaine**

#### Vos coordonnées bancaires

Conformément à votre demande, le montant de cette facture sera prélevé sur le compte dont les références apparaissent ci-dessous

Nom du titulaire du compte : MME Specimen TSS

Référence du compte : Nom de la banque  
CAISSE D'EPARGNE BRETAGNE PAYS DE LOIRE/AG O

Numéro de compte  
1444520200047550537XXXX

Pour toute modification, merci de contacter votre Service Clients.

## Le détail de la facturation

## et des éléments de pédagogie (définitions, lexique...)

### Information sur les tarifs appliqués et leurs évolutions

### VOTRE FACTURE EN DETAIL

Document à conserver 5 ans Page 2/3

#### COMPRENDRE CETTE FACTURE

⚠ Votre consommation repose sur les index estimés par le fournisseur sur la base de votre historique de consommation communiqué par le distributeur.  
 Pour plus d'informations : [www.dolcevita-facture.fr](http://www.dolcevita-facture.fr)

#### Votre contrat d'énergie

▶ **Gaz naturel Tarif B1 réglementé (plus de 6000 kWh par an)**  
 • Date d'effet : 01/08/11  
 • Consommation Annuelle de Référence (CAR) : 2700 - Profil : P011  
 • Point de comptage et d'estimation : 14457742368660

### Précisions sur le type et la source d'énergie

#### GAZ NATUREL

	Ancien Index	Nouvel Index	Différence en m <sup>3</sup>	Coeff conv <sup>(1)</sup>	Conso kWh	Prix kWh HT en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA	Total TVA incluse en euros
<b>Abonnement</b>									
Abonnement du 12/05 au 11/07/12 sur la base de 5,70€ HT par mois <sup>(2)</sup>							11,58	5,5 %	12,22 €
<b>Total Abonnement</b>							11,58		12,22 €
<b>Consommation</b>									
Consommation estimée compteur n° 828 du 12/03 au 11/05/12	3178	3216	38	10,56	395	0,06540	25,83	19,6 %	30,89 €
<b>Total Consommation</b>							25,83		30,89 €
<b>Contributions et taxes liées à l'énergie<sup>(3)</sup></b>									
Contribution Tarifaire Acheminement							1,02	5,5 %	1,08 €
<b>Total contributions et taxes</b>							1,02		1,08 €
<b>TOTAL GAZ NATUREL TTC</b>									<b>44,18 €<sup>(4)</sup></b>
Dédution forfaitaire Tarif Spécial de Solidarité du 12/03 au 11/05/12							-12,58	19,6 %	-15,05 €

	Montant hors TVA en euros	Montant TVA au taux de 5,5%	Montant TVA au taux de 19,6%	Total TTC en euros
Total des éléments facturés	25,85	0,69	2,60	29,14 €
Report solde précédent TTC				100,76 €
<b>TOTAL DE VOTRE FACTURE</b>				<b>129,90 €<sup>(4)</sup></b>

En cas de difficulté financière, n'hésitez pas à prendre contact avec votre service clients.

<sup>(1)</sup> Coefficient de conversion : à quoi sert-il ?

⚠ Votre compteur mesure le volume de gaz naturel (en m<sup>3</sup>) qui vous a été livré. Cependant l'énergie contenue dans 1m<sup>3</sup> de Gaz naturel varie en fonction de la composition du Gaz naturel et de l'altitude de votre commune. Il est fourni par le distributeur et permet de calculer le nombre de kWh (ou une valeur approchée) comme suit : Nombre de m<sup>3</sup> x coefficient de conversion = nombre de kWh.

<sup>(2)</sup> Abonnement : comment est calculé son prix ?

Ce prix mensuel est calculé à partir de votre abonnement annuel sur la base d'un mois de 30 jours et arrondi au centime d'euro le plus proche. L'abonnement est facturé en fonction du nombre de jours réels facturés. Exemple : sur la base d'un abonnement de 190 Eur HT / an vous paierez en janvier (31 jours) 190 Eur x 31 / 365 = 16,14 Eur HT

<sup>(3)</sup> Taxes et contributions liées à l'énergie

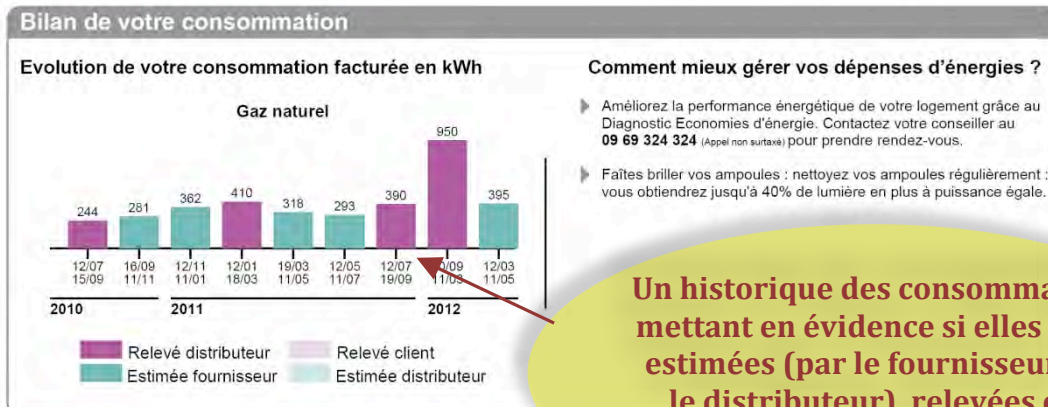
• La CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) s'applique au gaz naturel et à l'électricité. Il s'agit d'une taxe collectée par les fournisseurs d'énergie et reversée à la Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières.

<sup>(4)</sup> Les montants totaux TVA incluse par rubrique étant arrondis, leur somme peut différer du total TTC calculé à partir du total hors TVA.

Pour modifier votre mode de paiement, appelez votre Service Clients au **09 69 324 324** (appel non surtaxé depuis un poste fixe).  
 Pour vos prochaines factures, vous pourrez alors opter pour un règlement par TIP, par chèque ou par carte bancaire ou par espèces.

### Des définitions pour plus de pédagogie





#### Comment mieux gérer vos dépenses d'énergies ?

- Améliorez la performance énergétique de votre logement grâce au Diagnostic Economies d'énergie. Contactez votre conseiller au **09 69 324 324** (Appel non surtaxé) pour prendre rendez-vous.
- Faites briller vos ampoules : nettoyez vos ampoules régulièrement : vous obtiendrez jusqu'à 40% de lumière en plus à puissance égale.

**Un historique des consommation mettant en évidence si elles sont estimées (par le fournisseur ou le distributeur), relevées ou auto-relevées**

#### Des prix garantis sans hausse

Nos offres de marché gaz naturel à prix fixe vous mettent à l'abri des hausses de prix pendant la durée de votre contrat.

#### Vous déménagez ?

Pour l'électricité et le gaz naturel de votre futur logement, connectez-vous sur [www.electricitegazexpress.fr](http://www.electricitegazexpress.fr)

**Des conseils pratiques**

#### LEXIQUE

##### Distributeur

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

Il intervient notamment lors du raccordement au réseau et du relevé des compteurs par le distributeur ou par vous-même.

##### Facture estimée

Les estimations de consommation sont effectuées par le fournisseur pour le gaz naturel et par le distributeur pour l'électricité. Elles sont calculées en fonction d'un historique de votre consommation, s'il existe, ou de toute information communiquée par le distributeur ou par vous-même.

##### Facture sur relevé

Les relevés de compteur sont effectués par le distributeur. Si vous êtes absent lors du passage du technicien et que votre compteur n'est pas accessible, le distributeur nous transmet une estimation.

##### Fournisseur

GDF SUEZ est votre fournisseur d'énergie et commercialise des offres de gaz naturel (au tarif réglementé ou à prix de marché) et d'électricité (à prix de marché uniquement). C'est votre interlocuteur unique pour toutes les questions liées à votre contrat d'énergie.

##### Informations

Pour de plus amples informations sur les prix de GDF SUEZ et sur les économies d'énergie, consultez [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr)

##### Réclamation ou litige

En cas de réclamation, adressez-vous à votre Service Clients : Gaz de France DolceVita - A l'attention du Directeur Clients Particuliers TSA 70802 - 22308 LANNION CEDEX. Après épuisement des voies de recours internes, vous pouvez soumettre le différend au Médiateur de GDF SUEZ, TSA 90015 - 75837 PARIS cedex 17.

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de GDF SUEZ n'a pas permis de régler le différend dans un délai de 2 mois, vous pouvez également saisir le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n° 59252 75443 PARIS Cedex 09 ou <http://www.energie-mediateur.fr>.

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie sur : [www.energie-info](http://www.energie-info) ou au **0 810 112 212** (prix d'un appel local).

##### Rythme de facturation:

Un Exemple:



**Des éléments de repère lexicaux sur notamment les voies de recours**

#### ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68

Courrier électronique : [orgeco75@orgeco.net](mailto:orgeco75@orgeco.net)

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Documentation : GDF SUEZ