

Madame, Monsieur,

Votre facture Gaz de France DolceVita comporte un grand nombre d'informations que nous souhaitons vous aider à mieux comprendre.

Que vous soyez mensualisé(e) ou non, vous trouverez dans le dépliant ci-joint les réponses aux questions que vous vous posez en lisant votre facture : comment est-elle calculée, à quoi correspondent les "index"...

Vous découvrirez aussi de nouveaux moyens pour anticiper au mieux vos factures.

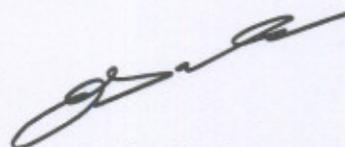
J'espère que ce document vous sera utile et je vous invite, si vous le souhaitez, à aller plus loin en consultant les informations disponibles sur notre site Internet www.dolcevita-facture.fr

Vous avez d'autres questions sur votre facture ? Les Conseillers Gaz de France DolceVita sont à votre écoute au :

 **N°Cristal** 09 69 324 324

APPEL NON SURTAXE

Bien cordialement,



Olivier Sala
Directeur Commercial

Vous êtes mensualisé(e).

Comment est calculée votre facture ?

Lorsque vous choisissez la mensualisation, vous recevez :

- ▶ un échéancier de paiement pour l'année à venir, avec dix mensualités égales,
- ▶ une facture annuelle avec le solde pour l'année écoulée.

Les dix mensualités, à régler par prélèvement, sont calculées sur la base d'un historique de vos consommations ou, dans le cadre d'un nouveau contrat, suite à une étude de votre logement et des habitudes de consommation de votre foyer.

Suite à la relève des index de votre compteur par un technicien, vous recevez votre facture annuelle.

Si un solde reste dû, vous le réglez par un onzième prélèvement à la date indiquée sur votre facture.

Au cas où nous aurions trop perçu, nous vous remboursons la différence par virement.

Si vos habitudes de consommation sont amenées à changer prochainement (nouvelle personne au foyer, nouvel équipement économe en énergie, etc.), vous pouvez en faire part à votre Conseiller Gaz de France DolceVita.

Il pourra alors recalculer vos mensualités à partir d'une nouvelle estimation de vos futures consommations.

Comment mensualiser vos paiements ?

Rendez-vous sur

www.dolcevita.gazdefrance.fr

rubrique "services / e-services"
ou contactez votre Conseiller DolceVita au

09 69 324 324

(appel non surtaxé)

Contactez votre Conseiller DolceVita au

▶ **N°Cristal 09 69 324 324**

APPEL NON SURTAXÉ

ou connectez-vous sur
www.dolcevita-facture.fr

Votre facture de gaz naturel

Les réponses à vos questions

Gaz de France
DolceVita

Une marque de **GDF SUEZ**

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Vous n'êtes pas mensualisé(e).

Comment est calculée votre facture ?

Vous recevez généralement **six factures par an** :

- deux factures basées sur les index relevés sur votre compteur par un technicien
- et quatre factures basées sur une estimation de vos consommations.

L'estimation de vos consommations est calculée en fonction d'un historique de vos consommations ou, dans le cadre d'un nouveau contrat, suite à une étude de votre logement et des habitudes de consommation de votre foyer.

Il est normal qu'il y ait un écart entre ces estimations et vos consommations réelles. La facture qui fera suite à la prochaine relève de votre compteur correspondra à vos consommations réelles depuis la dernière relève, déduction faite des estimations intermédiaires.

Si votre consommation annuelle est faible, il est possible que vous ne receviez que deux factures par an, basées sur les index relevés sur votre compteur. Dans ce cas, vous ne recevez pas de facture estimée, sous réserve que votre compteur soit accessible même en votre absence.

Comment savoir si votre facture est basée sur des consommations réelles ou estimées ?

Chacune de vos factures précise explicitement si le montant est basé sur une estimation de vos consommations ou sur votre consommation réelle après relève de votre compteur.

20 mars 2008
estimation de
du compteur

Facture N°F40000115458 DU 06/03/08
Montant TTC à régler avant le 20 mars 2008 417,89 €

Cette facture est basée sur une estimation de votre consommation qui sera régularisée au prochain relevé du compteur par le Distributeur.

Que faire si le montant de votre facture vous paraît anormalement élevé ?

- Si votre facture est basée sur un index relevé par un technicien

Vos consommations ont pu augmenter depuis la dernière relève de votre compteur. Cela peut être dû à une période climatique rigoureuse ou à des changements dans les habitudes de consommation de votre foyer (nouvelle personne, changement de la température de chauffage, achat d'un nouvel appareil électroménager...).

Si aucun de ces cas n'explique l'augmentation de votre consommation, contactez votre Conseiller Gaz de France DolceVita au **09 69 324 324** (appel non surtaxé) dès réception de votre facture pour une étude plus approfondie.

- Si votre facture est basée sur une estimation

Vous pouvez communiquer l'index indiqué sur votre compteur à votre **Conseiller Gaz de France DolceVita** par téléphone dans les deux semaines suivant la réception de votre facture. Il procédera alors immédiatement à la correction de l'estimation et vous enverra une facture rectificative, selon l'écart constaté.

LE SAVIEZ-VOUS ?

À quoi correspondent les index ?

Les index sont les chiffres qui permettent de déterminer votre consommation de gaz naturel en m³.

Un index peut être :

- soit réel, c'est-à-dire relevé sur votre compteur,
- soit estimé, c'est-à-dire calculé en fonction de vos consommations passées.



Sur votre facture, les m³ sont convertis en kWh, soit la même unité que pour votre consommation d'électricité.

Comment recevoir une facture estimée au plus près de vos consommations ?

M@ Relève¹ est un service gratuit qui vous permet, entre les relèves du technicien, de **relever vous-même les chiffres indiqués sur votre compteur** de gaz naturel et de les saisir sur Internet. Vos factures sont ainsi établies au plus près de vos consommations réelles.

Exemple :

Le 15 janvier : un technicien relève votre compteur

Le 15 mars : vous saisissez vos index en ligne

Le 15 mai : vous saisissez vos index en ligne

Le 15 juillet : un technicien relève votre compteur

Le 15 septembre : vous saisissez vos index en ligne

A noter : pour avoir la garantie d'être facturé au plus près de vos consommations réelles, le technicien doit accéder à votre compteur au moins une fois par an.

Pour souscrire à M@ Relève, vous devez disposer d'un Compte en Ligne. Pour y accéder, connectez-vous sur

www.dolcevita.gazdefrance.fr



Pour créer votre Compte en Ligne gratuitement, munissez-vous de votre référence client à 9 chiffres, indiquée en haut à gauche de votre facture.

Qu'est-ce qu'un kWh ?

1 kilowattheure (kWh) correspond à l'énergie consommée :

- par une chaudière à condensation au gaz naturel pour chauffer 30 litres d'eau²
- ou par une plaque de cuisson au gaz naturel pour cuire un pot au feu pour 4 à 6 personnes avec un autocuiseur³.

¹ Service disponible pour le gaz naturel uniquement et réservé à nos clients non-mensualisés.

² Hypothèses de calcul : augmentation de la température de l'eau de 12°C à 40°C ; rendement de la chaudière = 100 %.

³ Source : Centre de Recherche et Innovation Gaz et Energies Nouvelles (CRIGEN)
Hypothèses de calcul : puissance du brûleur = 2 kW ; durée de cuisson = 40 minutes à feu moyen.