



## Facture annuelle

**Vous déménagez? Rien de plus simple!**  
 Appelez le 0800-21 868 ou surfez sur  
[www.eni.com/be](http://www.eni.com/be) rubrique "Déménager".  
 En quelques minutes, la fourniture d'énergie  
 sera assurée à votre nouvelle adresse!

### Correspondance Service Clientèle

Boîte Postale 5400 - 1800 Vilvorde  
 En ligne [retail.be.eni.com/aidezmoi](http://retail.be.eni.com/aidezmoi)  
 Tél. 078 15 29 29  
 Ouvert lu-vr 8h à 20h et sa 9h à 13h  
 Fax 070 22 40 03  
 Medialaan, 34 - 1800 Vilvorde

### Cond. générales

<http://retail.be.eni.com/CG>

### Panne d'électricité?

TECTEO: 04 263 18 80

**Mr. André Hautot**  
**Rue Fine Pierre 14**  
**4122 PLAINEVAUX**  
**BELGIQUE**

Page 1 de 5

Numéro de client	Numéro de facture	Date de facture
5.451.275.195	141.010.717.642	10 avril 2014

### Adresse de livraison

RUE FINE PIERRE 14 - 4122 PLAINEVAUX

Produit	Période de consommation	Jours	Consommation	Montant hors TVA
E1 Electricité <b>eni confort 3 ans</b> EAN 541456700001250437	14.05.2013 - 28.03.2014	319	2.427 kWh	241,05 EUR

<b>Total consommation</b>	<b>241,05 EUR</b>
+ Coûts distribution et transport	177,42 EUR
+ Impôts, taxes et suppléments	20,83 EUR
+ Montant TVA	91,87 EUR
<b>Total de la facture, TVA comprise</b>	<b>531,17 EUR</b>
- Factures intermédiaires déjà facturées	-2.195,16 EUR

### A RECUPERER

**-1.663,99 EUR**

**Le montant de votre nouvelle facture intermédiaire  
s'élève à 41,45 EUR.**

Le montant de **1.663,99 EUR** sera, après compensation avec  
d'éventuelles factures impayées, versé sur votre IBAN  
BE53.2400.7743.0353 au plus tard le **25 avril 2014**.

Comparer les offres? <http://simulateur.ugc.be/>

Décompte sous réserve de corrections communiquées par le gestionnaire de réseau suite à des  
modifications de données de consommation.

**8,00 EUR** de frais administratifs sont facturés pour l'envoi d'un rappel.

Info facture intermédiaire: <http://retail.be.eni.com/fi>

**Veillez remplir ce formulaire en majuscule et le renvoyer au service clientèle de eni gas & power nv/sa**

**Mandat de domiciliation européenne SEPA pour paiement récurrent ou avis de paiement par carte de crédit**

**Je, soussigné(e)** Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_ demande que la société **eni gas & power nv/sa** (BTW/TVA BE 0476.201.605) encaisse toutes les factures relatives au contrat de livraison d'électricité et/ou de gaz naturel, de:

[ ] **Mon compte bancaire** En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) **eni gas & power nv/sa** à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de **eni gas & power nv/sa**. Vous bénéficiez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Numéro de compte bancaire IBAN \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ BIC \_\_\_\_\_

[ ] **Ma carte de crédit** (Visa/Mastercard/American Express)  
Visa/Mastercard/American Express nr. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Date d'expiration \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (validité d'un mois minimum)

**Adresse du titulaire du compte ou de la carte** (si différent de celle du titulaire du contrat)

Rue \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_ Boîte \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_ Localité \_\_\_\_\_

**Cotisation fédérale**

La cotisation fédérale se compose des éléments suivants pour l'électricité et le gaz naturel: fonctionnement de la CREG, coûts du service de médiation, le fonds social (CPAS) et primes chauffage. Pour l'électricité, elle se compose également des éléments suivants: passif nucléaire, le fonds Kyoto et les clients protégés.

- Fonctionnement de la CREG: consacré à la couverture partielle des frais de fonctionnement de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz.
- Coûts du service de médiation: consacré à la couverture des frais de fonctionnement du service de médiation pour l'énergie.
- Fonds social (CPAS): consacré au financement du fonds pour le financement partiel des missions des CPAS en matière de guidance et d'aide sociale financière aux personnes les plus démunies pour la fourniture d'énergie.
- Le passif nucléaire: consacré au financement des obligations résultant de la dénucléarisation des sites nucléaires BP1 et BP2 situés à Mol-Dessel.
- Fonds Kyoto: consacré au financement de la politique fédérale en matière de réduction des émissions de gaz à effets de serre.
- Clients protégés: consacré au financement du coût réel net résultant de l'application des prix sociaux maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou dans une situation précaire (pour le gaz naturel, cette composante n'est pas reprise dans la cotisation fédérale).

Les composantes "Dénucléarisation" et "Fonds Kyoto" sont exonérées pour la partie d'électricité verte du fuelmix de **eni**, qui est notamment produite à partir de sources d'énergie renouvelables ou d'unités de cogénération de qualité. Cette exonération prend fin pour toute consommation d'énergie après le 31/12/2012. Pour les consommateurs professionnels avec une consommation à partir de 20 MWh/an, une diminution dégressive de la cotisation fédérale est attribuée par site de consommation sous certaines conditions.

**Coûts d'énergie verte et Coûts de cogénération**

Via les systèmes des certificats verts et des certificats de cogénération, votre fournisseur contribue au développement d'électricité produite à partir d'énergies renouvelables et de cogénération. Le surcoût de cette obligation est comptabilisée dans le prix de l'énergie, dans les composants de coûts d'énergie verte et de coûts de cogénération.

**Cotisation sur l'énergie**

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

**Emissions CO2**

Pour plus d'informations sur les déchets radioactifs et les émissions CO2, surfez sur [retail.be.eni.com/production](http://retail.be.eni.com/production).

**Gestion des réclamations**

Pour toute question ou toute réclamation, veuillez vous adresser au service clientèle de **eni** dont les coordonnées figurent en première page. Une réponse vous sera apportée dans les 10 jours ouvrables.

Si le problème persiste et en l'absence d'accord avec **eni**, vous pouvez solliciter le Service de Médiation de l'Energie, Rue Royale 47 à Bruxelles, tél 02/211.10.60 fax 02/211.10.69 (pour plus de détails, voir [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)).

En Wallonie, le Service régional de médiation pour l'énergie, Route de Louvain-la-Neuve 4 bte12, 5001 Namur (Belgrade), Fax 081/33.08.11, [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be), peut également vous aider dans certains cas précis (pour plus de détails sur le SRME, voir [www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

**Données de calcul utilisées**

**eni** a basé le calcul du montant de votre facture sur les données qui ont été transmises par votre gestionnaire de réseau et par votre fournisseur précédent. Vous pouvez contacter notre service clientèle si ces données ne sont pas correctes.

**Redevance de raccordement**

La redevance de raccordement contribue au Fonds Energie de la Région wallonne. Ce Fonds finance notamment le fonctionnement de la CWaPE, la politique régionale en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie et de production d'énergie verte, ainsi que la politique sociale en matière d'énergie.

**Contribution fédérale CV**

Compense le coût supporté par le gestionnaire du réseau de transmission résultant de l'obligation d'achat et de vente des certificats verts (CV).

**> Résumé TVA**

	<b><u>Hors TVA</u></b>	<b><u>Montant TVA</u></b>	<b><u>TVA Incluse</u></b>
TVA 0%	7.30- EUR	0.00 EUR	7.30- EUR
TVA 21%	1369.17- EUR	287.52- EUR	1656.69- EUR
<hr/>			
TOTAL:	1376.47- EUR	287.52- EUR	1663.99- EUR



## Détail Electricité

> E1

eni confort 3 ans

Adresse de livraison:

Numéro de compteur:

EAN - 541456700001250437

RUE FINE PIERRE 14 - 4122 PLAINEVAUX

000625815-LAND19371582

Numéro de client	Numéro de facture	Date de facture
5.451.275.195	141.010.717.642	10 avril 2014

### A. Données de consommation (communiquées par votre société de comptage)

Période de consommation	Index de Fin	Index de Début	Consom. totale
14.05.13 - 28.03.14	76.327	48	0 kWh
14.05.13 - 28.03.14	2.438	11	2.427 kWh
14.05.13 - 28.03.14	76.327	76.327	0 kWh

Les index disponibles sont mentionnés à titre indicatif. Le gestionnaire de réseau calcule, valide et nous communique votre consommation, qui sert de base à votre facture.

### B. Coûts de l'énergie eni (hors TVA)

	Période	Consom.	Prix unitaire	Total
Redevance annuelle	14.05.13-28.03.14			72,23 EUR
Heures creuses	14.05.13-28.03.14	2.427 kWh	4,87557 cEUR/kWh	118,33 EUR
Coûts énergie verte	14.05.13-28.03.14	2.427 kWh	2,08035 cEUR/kWh	50,49 EUR
				<b>241,05 EUR</b>

### C. Tarifs de réseau pour ALE (frais pour gestionnaire de réseau)

Coût de transmission	66,97 EUR
Coût de distribution hr creuses	96,95 EUR
Activité mesure et comptage	13,50 EUR
<b>177,42 EUR</b>	

### D. Impôts, taxes et suppléments (coûts pour l'Etat)

Cotisation sur l'énergie	4,63 EUR
Redevance de raccordement	1,83 EUR
Cotisation fédérale (CF)	7,41 EUR
Contribution fédérale CV	6,96 EUR
<b>20,83 EUR</b>	

<b>Total [E1] (Hors TVA)</b>	<b>439,30 EUR</b>
------------------------------	-------------------

<b>Total (Hors TVA)</b>	<b>439,30 EUR</b>
<b>Montant TVA</b>	<b>91,87 EUR</b>
<b>Total Electricité [E1] (TVA incluse)</b>	<b>531,17 EUR</b>

#### Le montant de votre nouvelle facture intermédiaire mensuellement pour l'électricité s'élève à 41,45 EUR (TVA incluse)

Ce montant reflète une estimation de votre consommation jusqu'à la date prévue du prochain relevé de compteur. Cette estimation est basée sur vos données de consommations les plus récentes telles que transmises par votre gestionnaire de réseau, ainsi que sur votre tarif applicable lors de la création de cette facture, de l'évolution prévue des coûts et de la température saisonnière.

**Contrat**

Ce Contrat a une durée de 3 ans et prendra fin le 31 août 2015. Il sera automatiquement prolongé d'une durée égale conformément aux dispositions de l'article 3c) des conditions générales. Contrat résiliable sans indemnités moyennant un délai de préavis d'un mois (art .9).

**Communication légale**

Dans notre offre actuelle, eni flex 1 an est pour le moment la formule tarifaire la moins chère pour votre consommation. Remarque: ce calcul est basé uniquement sur le prix. Les éventuels services et caractéristiques liés à votre produit actuel ne sont pas pris en compte (par exemple coût d'énergie fixe, pourcentage d'énergie verte, etc). Plus d'info? Appelez notre service clientèle au 078 15 29 29 (tarif zonal) ou introduisez votre question via notre formulaire en ligne "aidez-moi" sur [retail.be.eni.com/aidezmoi](http://retail.be.eni.com/aidezmoi).

**Origine de l'énergie**

Sources d'énergie primaire pour "eni confort 3 ans" (2012): sources d'énergie renouvelables et cogénération (50%), gaz naturel (30,50%), autres fossiles (11,70%), nucléaire (4,30%), inconnu (3,50%).

**> Aperçu des factures intermédiaires facturées (EUR TVA incluse).**

Date	Montant
29.05.13	199,56
26.06.13	199,56
24.07.13	199,56
28.08.13	199,56
25.09.13	199,56
30.10.13	199,56
27.11.13	199,56
25.12.13	199,56
29.01.14	199,56
26.02.14	199,56
26.03.14	199,56

**Montant total déjà facturé: 2.195,16**

**Détail des prix (hors TVA) - Electricité: eni confort 3 ans EAN 541456700001250437**

**Coûts de l'énergie eni (hors TVA)**

	Période	Jours	Volume	Prix unitaire	Total	TVA
Redevance annuelle	14.05.13-28.03.14				72,23 EUR	21%
Heures creuses	14.05.13-28.03.14				118,33 EUR	21%
Coûts énergie verte	14.05.13-31.12.13		1.507 kWh	1,94000 cEUR/kWh	29,24 EUR	21%
Coûts énergie verte	01.01.14-28.03.14		920 kWh	2,31000 cEUR/kWh	21,25 EUR	21%
Sous-total					<b>241,05 EUR</b>	

**Tarifs de réseau**

Coût de transmission	14.05.13-31.05.13		99 kWh	2,89749 cEUR/kWh	2,87 EUR	21%
Coût de transmission	01.06.13-30.06.13		140 kWh	2,98572 cEUR/kWh	4,18 EUR	21%
Coût de transmission	01.07.13-31.12.13		1.268 kWh	2,74514 cEUR/kWh	34,81 EUR	21%
Coût de transmission	01.01.14-28.03.14		920 kWh	2,72902 cEUR/kWh	25,11 EUR	21%
Coût de distribution hr creuses	14.05.13-31.12.13		1.507 kWh	3,99347 cEUR/kWh	60,18 EUR	21%
Coût de distribution hr creuses	01.01.14-28.03.14		920 kWh	3,99647 cEUR/kWh	36,77 EUR	21%
Activité mesure et comptage	14.05.13-28.03.14				13,50 EUR	21%
Sous-total					<b>177,42 EUR</b>	

**Impôts, taxes et suppléments**

Cotisation sur l'énergie	14.05.13-28.03.14		2.427 kWh	0,19088 cEUR/kWh	4,63 EUR	21%
Redevance de raccordement	14.05.13-28.03.14		2.327 kWh	0,07500 cEUR/kWh	1,75 EUR	0%
			100 kWh	0,07500 cEUR/kWh	0,08 EUR	
Cotisation fédérale (CF)	14.05.13-31.12.13		1.507 kWh	0,32648 cEUR/kWh	4,92 EUR	21%
Cotisation fédérale (CF)	01.01.14-28.03.14		920 kWh	0,27065 cEUR/kWh	2,49 EUR	21%
Contribution fédérale CV	01.07.13-28.03.14		2.188 kWh	0,31810 cEUR/kWh	6,96 EUR	21%
Sous-total					<b>20,83 EUR</b>	



## Le temps d'économiser... ou économiser dans le temps ?

### Conseils énergie

Avec eni vous bénéficiez de tarifs avantageux qui vous permettent déjà d'économiser sur votre facture d'énergie. Vous voulez épargner d'avantage?

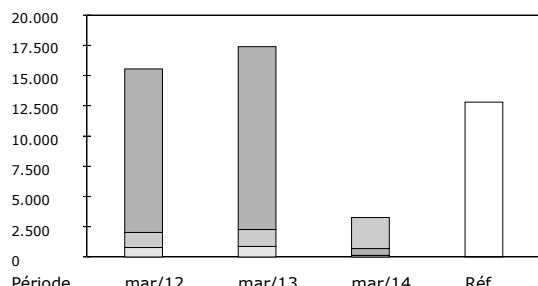
Sur [www.eni.com/be](http://www.eni.com/be), découvrez des conseils faciles à appliquer. Savez-vous par exemple si un réfrigérateur vertical est plus ou moins économique qu'un modèle horizontal? Ou combien d'énergie on peut économiser en baissant le thermostat d'1°C?

Vous découvrirez que relativement peu d'efforts peuvent apporter beaucoup, financièrement mais également pour l'environnement.

### Aperçu de l'évolution de votre consommation

Le graphique ci-dessous exprime l'évolution de votre consommation. Celle-ci a été ramenée à une année réelle de 365 jours en tenant compte des périodes d'été et d'hiver.

Consommation historique (kWh) 541456700001250437 (E1)



Hrs pleines	779	871	129
Hrs creuses	1.250	1.398	2.575
Excl. Nuit	13.513	15.114	560

#### Prix moyen global (HTVA)

##### Période de fourniture Prix moyen du kWh\*

2014	0,18101 EUR
2013	0,14051 EUR
2012	0,11590 EUR

\*Prix au kWh global moyen, toutes taxes et redevances comprises

#### Ventilation des surcharges perçues par les pouvoirs publics (HTVA)

Le montant de surcharges facturées en 2014 est de 20,83 Eur, ventilé comme suit:

19,00 EUR Taxes Fédérales  
1,83 EUR Taxes Régionales

La valeur de référence correspond à la consommation moyenne, définie par le régulateur CWaPE, d'un client type dont le profil de consommation est similaire au vôtre.

# zoom sur votre facture annuelle

Consultez les détails de votre facture ci-dessous



gaz, électricité, simplicité



eni

eni.be

Votre facture **eni** vous permet de savoir, en un clin d'œil et avec précision, ce que vous payez et pourquoi. Quelles informations y trouvez-vous ?

Vous trouvez plus d'informations au verso

**Facture annuelle**

**Rendez-vous sur My Eni**  
Consultez-vous **My Eni**, votre portail clients en ligne? Vous pouvez y consulter vos factures, adapter le montant de votre acompte, payer en quelques clics...  
Suffit vite sur [myretail.be/eni.com](http://myretail.be/eni.com).

Mme. Gisèle Chapelle  
Rue du Houssu 17b  
7141 CARNIERES  
BELGIQUE

Page 1 de 7

Numéro de client	Numéro de facture	Date de facture
5-650.xxx.xxx	141.xxx.xxx.xxx	10 décembre 2013

Adresse de livraison  
Rue du Houssu 17b - 7141 CARNIERES

Produit	Période de consommation	Jours	Consommation	Montant hors TVA
E1 Electricité eni relax 3 ans EAN 541480xxxxxxx	03.01.2012 - 12.11.2012	50	374 kWh	44,25 EUR
G1 Gaz naturel eni relax 3 ans EAN 541480xxxxxxx	02.02.2012 - 12.11.2012	50	2.776 kWh	118,14 EUR

**2**

Total consommation	<b>162,39 EUR</b>
+ Coûts distribution et transport	76,02 EUR
+ Impôts, taxes et suppléments	6,03 EUR
- Réductions Eni extra	-2,17 EUR
+ Montant TVA	50,56 EUR
<b>Total de la facture, TVA comprise</b>	<b>292,83 EUR</b>
- Factures intermédiaires déjà facturées	344,30 EUR
<b>A REMBOURSER</b>	<b>-51,47 EUR</b>

**4**

Le montant de votre nouvelle facture intermédiaire s'élève à 146,65 EUR.

Le montant de **51,47 EUR** sera, après compensation avec d'éventuelles factures impayées, versé sur votre IBAN BE00 0011 8027 9226 au plus tard le **18 janvier 2014**.

Comprendre les offres? <http://www.eni.be>  
S'inscrire pour recevoir les communications par le gestionnaire de réseau suite à des modifications de données de consommation.

Eni gas & power n.v.a.  
Gumardweg 1A, rue Gumard - BE - 1040 Bruxelles/Brusselles

ENI/ENI BE - Bruxelles/Brusselles - RTW/TVA BE 0476.201.605  
N°C IBAN BE01 7330 1337 1344 - BIC: ENIBBE33

## 1 votre facture annuelle : n'hésitez pas à nous demander des explications

Vous trouverez dans la rubrique 'Questions fréquentes', sur [eni.com/be](http://eni.com/be), des réponses à vos questions en matière de facture, consommation, relevé de compteurs, ... Des explications vous sont également données au sujet du marché belge de l'énergie.

Il va de soi que vous pouvez aussi contacter notre service clientèle en

- complétant le formulaire online sur [retail.be.eni.com/aidezmoi](http://retail.be.eni.com/aidezmoi)
- appelant le 078 15 29 29 (tarif zonal), les jours ouvrables de 8h à 20h, le samedi de 9h à 13h.



Vous êtes indépendant ou responsable de PME ?  
Demandez l'aide d'un expert de l'eni pro service team.

## 2 votre consommation totale



Votre facture annuelle établit une distinction claire entre le coût de votre consommation d'énergie et les autres frais que doivent facturer, à leurs clients, tous les fournisseurs d'énergie : transport et distribution, taxes et suppléments.

## 3 le montant à payer ou à rembourser

- Vous avez payé des acomptes trop élevés ?  
Vous êtes remboursé de la différence le plus rapidement possible. Sauf si des acomptes facturés restent encore impayés. Dans ce cas, votre crédit est utilisé pour en apurer le solde.
- Vous avez payé des acomptes trop peu élevés ?  
La différence vous est demandée pour couvrir le coût total de votre énergie.

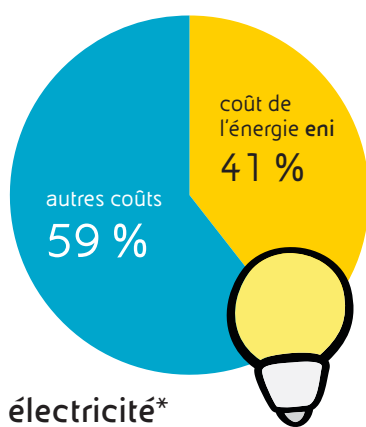
## 4 le nouveau montant de vos acomptes

Pour calculer le nouveau montant de votre facture intermédiaire, nous effectuons une prévision de votre prochaine consommation annuelle. Cette prévision se base sur les données de consommation les plus récentes reçues de votre gestionnaire de réseau. Votre plan tarifaire, les fluctuations de votre consommation énergétique en fonction des saisons, ainsi que les tarifs prévus pour le transport et la distribution sont déjà pris en compte dans ce calcul.



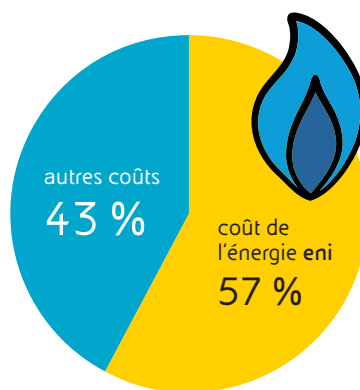
# le saviez-vous ?

➡ **Le coût total** de votre énergie - et donc aussi le montant de vos acomptes - n'est pas uniquement déterminé par votre consommation énergétique. S'y ajoutent les coûts de réseau, les taxes et suppléments. Ceux-ci sont **identiques pour tous les fournisseurs d'énergie** qui sont obligés de les facturer.



## électricité\*

coût de l'énergie  
autres coûts (distribution et transport :  
49 % - Taxes : 5 % - TVA : 5 %)



## gaz\*\*

coût de l'énergie (transport inclus)  
autres coûts (distribution : 24 % -  
Taxes : 2 % - TVA : 17 %)

\* Répartition moyenne d'une facture d'énergie pour un contrat eni relax 3 ans (2014). Cette répartition tient compte du taux de TVA de 6% applicable aux clients particuliers pour l'électricité.

\*\* Répartition moyenne d'une facture d'énergie pour un contrat eni flex gaz 1 an (2014)



rendez-vous sur 'My Eni'.

'My Eni' est votre portail client en ligne. Il offre de nombreux avantages : vous pouvez y consulter vos factures, adapter le montant de votre facture intermédiaire, gérer vos données de contact, payer en quelques clics, ... Activez ce service gratuitement via [myretail.be.eni.com](https://myretail.be.eni.com)



# une information importante

## le relevé de vos compteurs :

Les coûts de l'énergie **eni** sont calculés sur la base de vos données de consommation. Nous recevons ces données de votre gestionnaire de réseau de distribution chaque année. Il relève en effet votre compteur une fois par an. Lorsqu'il n'a pas eu accès au compteur, il laisse une carte pour vous informer et vous demande de lui communiquer vos index. Il est important que vous communiquiez ces index. Faute de relevés, votre consommation sera estimée par votre gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, nous nous verrons obligés d'établir votre facture annuelle sur la base de cette estimation.



## questions fréquentes

### ➡ quand recevez-vous votre **facture annuelle** ?

Cette facture vous est envoyée après réception de votre consommation transmise par votre gestionnaire de réseau. C'est lui qui se charge de relever vos compteurs et définit le moment où il effectue cette opération.



Êtes-vous devenu client **eni** quelques mois avant votre relevé annuel ? Avez-vous récemment déménagé vers un endroit où la date du relevé des compteurs est différente ? Dans ces deux cas de figure, votre facture annuelle pourrait couvrir une période inférieure à un an.

### ➡ comment est calculé le **montant de votre facture annuelle** ?

Dès que votre gestionnaire de réseau nous transmet votre consommation, nous établissons votre facture.

Pour ce faire, nous tenons compte de votre tarif et l'appliquons à votre consommation réelle. S'y ajoutent les coûts de distribution et de transport, plus les taxes et suppléments que **tous les fournisseurs d'énergie** – et donc aussi **eni** – doivent facturer à leurs clients.

Le total des acomptes que vous avez payés est inférieur au montant de votre facture annuelle ? Celle-ci va mentionner le montant que vous devez encore payer. Si, au contraire, vous avez payé trop chaque mois, vous récupérez la différence. Cet argent peut aussi, le cas échéant, être imputé sur d'éventuelles factures impayées.

## en savoir plus sur votre facture annuelle ?

- ➡ Surfez sur [retail.be.eni.com/factureannuelle](http://retail.be.eni.com/factureannuelle)
- ➡ Posez votre question via le formulaire en ligne [retail.be.eni.com/aidezmoi](http://retail.be.eni.com/aidezmoi)

Notre **service clientèle** est bien entendu à votre disposition via le numéro de téléphone qui se trouve sur votre facture.

