



Le mot de la Présidente

Cher(e)s Adhérent(e)s,



Pour des raisons de restructuration, l'OR.GE.CO 75 n'a pas assuré ses permanences pendant le mois de mars.

Malgré nos messages d'annonce sur le répondeur et à l'agence, certains d'entre vous n'ont pas eu l'information et nous en sommes désolés.

Toutefois, nous vous annonçons une bonne nouvelle.

Depuis le 1^{er} avril 2011 et jusqu'à l'été dans un premier temps, l'OR.GE.CO 75 sera ouverte les mardi, mercredi et jeudi de 10h à 12h et de 14h à 17h.

N'hésitez pas à nous rendre visite. Mais pour être mieux servi et ne pas attendre, nous vous conseillons de prendre rendez vous.

Consommez bien c'est vivre mieux !

Elyane Zarine
Présidente

Edition spéciale GDF SUEZ

> Le Tarif Spécial de Solidarité gaz – T.S.S

1. Le TSS c'est quoi ?

Le tarif spécial solidarité (TSS) est une réduction sur la facture de gaz naturel accordée par tous les fournisseurs selon plusieurs critères, notamment de ressources.

Cette réduction forfaitaire peut aller de 20 € à 142 € selon la consommation et le nombre de personnes du foyer.

Elle est accordée pour un an, renouvelable sous conditions.

Pour les bénéficiaires, le TSS c'est aussi :

- la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat,
- un abattement de 80 % sur le coût du déplacement d'un technicien (dans le cadre d'une interruption de fourniture résultant d'un défaut de règlement).

Qui peut en bénéficier ?

Toutes les personnes physiques qu'elles soient titulaires d'un contrat individuel de fourniture de gaz naturel ou locataires d'un immeuble chauffé collectivement au gaz naturel.

Leurs ressources doivent être inférieures ou égales à environ 634 € par mois pour une

personne seule au 1er janvier 2011 (seuil ouvrant droit à la CMU complémentaire en matière de santé).

Le plafond est ensuite adapté selon le nombre de personnes composant le foyer.

Chauffage individuel ou chauffage collectif

Avons-nous tous les mêmes droits ?

Oui.

Les critères et les montants d'attribution sont les mêmes que les bénéficiaires soient titulaires d'un contrat individuel ou habitent dans un immeuble chauffé au gaz de façon collective.

Seule change la nature des informations à retourner.

Le TSS (suite)

DEMANDE D'ACCÈS AU TARIF SPÉCIAL DE SOLIDARITÉ GAZ NATUREL (TSS)

Vous trouverez toutes les précisions utiles pour remplir cette attestation au dos de ce document.

Pour faciliter le traitement de cette attestation, nous vous invitons à joindre la photocopie de votre facture de gaz naturel.

> Pour plus d'informations, contactez le n° vert : 0 800 333 124 (gratuit depuis un téléphone fixe)

Monsieur Dupont Pierre
155 Boulevard Victor Hugo
93400 Saint-Ouen

Droits attestés le : xx/xx/xx
Unités de consommation : xx

Je soussigné(e) : M. M^{me} M^{lle}

Nom :

Prénom :

Numéro de téléphone :

ayant droit au Tarif Spécial de Solidarité gaz, déclare :

- si vous avez un contrat gaz individuel, complétez la partie A ;
- si vous êtes chauffé collectivement au gaz naturel, complétez la partie B ;
- si vous êtes concernés par les deux cas, complétez les deux parties.

A SI VOUS AVEZ UN CONTRAT GAZ INDIVIDUEL

Nom de votre fournisseur de gaz :

(1) Référence client :

(2) Point de comptage et d'estimation :

Nom titulaire du contrat :

(Prénom figurant sur la facture de gaz)

Prénom titulaire du contrat :

(Nom figurant sur la facture de gaz)

(3) CAR :

B SI VOUS ÊTES CHAUFFÉ COLLECTIVEMENT AU GAZ NATUREL

(4) Nom du fournisseur de gaz :

(5) Référence client :

(6) Point de comptage et d'estimation :

(7) Je déclare que ma chaufferie collective utilise une autre énergie que le gaz naturel : Oui

(*) Ces données sont obligatoires

Je demande à bénéficier de la Tarification Spéciale de Solidarité, et atteste que toutes les informations présentes sur ce document sont exactes.*

Fait le
à

SIGNATURE DE L'AYANT DROIT :

(*) Ces données sont obligatoires
La présente attestation et tout document complémentaire sont à retourner dans l'enveloppe T jointe

Les données recueillies à l'occasion de ce formulaire sont collectées pour les besoins du suivi statistique national. Elles sont destinées à votre fournisseur de gaz naturel et les organismes chargés de la gestion du réseau de distribution de gaz naturel. Elles sont destinées à votre fournisseur de gaz naturel et les organismes chargés de la gestion du réseau de distribution de gaz naturel. Elles sont destinées à votre fournisseur de gaz naturel et les organismes chargés de la gestion du réseau de distribution de gaz naturel. Elles sont destinées à votre fournisseur de gaz naturel et les organismes chargés de la gestion du réseau de distribution de gaz naturel.

Vous trouverez toutes les précisions utiles pour remplir cette attestation au dos de ce document

Comment bénéficier du TSS ?

Quel que soit le mode de chauffage au gaz naturel (collectif ou individuel), ce sont les organismes d'assurance maladie qui désignent aux fournisseurs de gaz naturel les bénéficiaires éligibles (« foyers ayant droit ») à ce tarif spécifique.

Les bénéficiaires potentiels reçoivent automatiquement une attestation à retourner remplie et signée.

C'est la réception de cette attestation dûment complétée qui déclenche l'attribution du TSS.

- **Vous avez le chauffage individuel**

Le bénéficiaire potentiel reçoit une attestation à retourner remplie et signée à l'aide de l'enveloppe T jointe au courrier.

- **Vous avez le chauffage collectif**

Dans la majorité des cas, en chauffage collectif, le bénéficiaire ne reçoit pas de facture de gaz à son nom mais paie le chauffage dans les charges.

Il doit compléter une partie spécifique de l'attestation (la partie B) avec les informations suivantes :

- les références du contrat de fourniture de gaz naturel associées à la chaufferie collective concernée, celles du point de comptage et d'estimation ;
- le nom du fournisseur de gaz naturel ;
- le cas échéant, une indication sur l'existence d'autres sources d'énergie que le gaz naturel pour alimenter la chaufferie collective.

S'il ne détient pas déjà ces informations, le bénéficiaire doit prendre contact directement avec son bailleur (organisme HLM ou autre...) pour les obtenir.

Je suis sûr d'être éligible mais je n'ai rien reçu. Que dois-je faire ?

Si vous n'avez pas reçu d'attestation et si vous pensez être éligible, vous pouvez contacter rapidement votre Organisme d'Assurance Maladie qui examinera votre situation.

Vous pouvez aussi appeler le numéro vert Tarif Spécial Solidarité Gaz **0 800 333 124** (appel gratuit depuis un poste fixe) auprès duquel vous trouverez toutes les informations relatives au TSS. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

> La relève de compteur

Comment s'effectue la relève des compteurs de gaz naturel ?



Qui vient effectuer la relève ? Puis-je faire la relève moi-même ?

C'est un technicien du gestionnaire du réseau de distribution du gaz naturel (**GrDF**) qui passe à votre domicile pour faire un relevé de vos compteurs.

Le relevé est effectué dans la plupart des cas 2 fois par an, une fois tous les 6 mois.

Vous pouvez faire des auto-relevés, **mais il est nécessaire et obligatoire que le technicien de GrDF l'effectue lui-même a minima une fois par an et puisse accéder à votre compteur au moins 1 fois par an.**

Attention
Les chiffres relevés ne doivent pas prendre en compte les chiffres figurant dans la partie rouge du compteur.

C'est en effet à partir des index relevés par le distributeur que la facturation est établie.

En l'absence d'un relevé réel annuel, vos factures continueraient d'être basées sur une estimation de vos consommations et la correction des index de consommation facturés ne pourrait intervenir qu'après un relevé effectif de vos compteurs, réalisé à vos frais.

Vous pouvez relever vos index et les communiquer dans plusieurs situations :

- Si le technicien de GrDF est passé mais n'a pu accéder à votre compteur. Dans ce cas, il dépose à votre attention une carte dite d'« auto-relevé » à retourner complétée de l'index que vous lisez sur votre compteur ;
- Si vous avez reçu un courrier annonçant le passage du technicien, vous pouvez également appeler le serveur vocal indiqué sur ce courrier pour transmettre vos index.

Quand est effectuée la relève ? Comment suis-je informé ?

Le relevé de votre compteur est effectué tous les 6 mois par un technicien.

La relève de compteur (suite)

La date prévue de son passage est annoncée à l'avance au recto de votre facture.

Cette date est précisée par courrier si votre compteur est inaccessible et nécessite votre présence.

Spécificités GDF SUEZ

La pratique de l'auto relevé chez GDF SUEZ

Entre deux relevés, vous souhaitez ne plus avoir de facture sur consommation estimée.

Dans ce cas, vous avez la possibilité de transmettre vos index auto-relevés de deux façons :

1- Par internet, via le service en ligne « M@ Relève ».
Le service M@ Relève, disponible pour le gaz naturel est réservé aux clients non mensualisés de Gaz de France DolceVita. Ce service est gratuit.
Vous recevrez alors un email vous informant que vous pouvez transmettre votre relevé.

2- Par téléphone.
Vous pouvez aussi transmettre les index de votre compteur en appelant le service clients de GDF SUEZ (appel non surtaxé)

Attention

Pour que cet auto-relevé puisse être pris en compte, il faut le transmettre 10 jours avant l'émission de votre prochaine facture estimée.

Cette date est indiquée sur le recto de votre dernière facture sous l'intitulé « Prochaine facture »

Client GDF SUEZ, je ne suis pas d'accord avec la relève. Que puis-je faire ?

Si vous pensez que le relevé effectué par le technicien du distributeur est erroné, vous pouvez contacter rapidement le service client de GDF SUEZ au 09.69.324.324 (appel non surtaxé) muni de votre propre relevé.

Il est nécessaire de réagir rapidement dans les deux semaines suivant la réception de la facture.

Le conseiller examinera votre situation. S'il repère effectivement une anomalie, un relevé spécial de contrôle pourra être prévu en accord avec le distributeur.

En cas d'erreur avérée, ce relevé sera gratuit. Dans le cas contraire, il sera facturé.

Pour les clients d'autres fournisseurs, vous devez prendre contact avec votre service client.

Où peut-on trouver la relève sur la facture ?

La facture mentionne s'il s'agit d'une facture basée sur un relevé de consommation ou sur une estimation.

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

Chez GDF SUEZ, ils apparaissent au verso de la facture.

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.

> Nos Questions/ Les Réponses de GDF Suez

Je ne comprends pas la différence entre GDF Suez et GRDF. Qui fait quoi ?

Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie en 2007, les rôles de distribution et de commercialisation d'énergie en France sont séparés et portés par des acteurs différents et autonomes.

En bref, GDF SUEZ est le nom du groupe qui comprend GrDF, la marque Gaz de France DolceVita et bien d'autres activités et entreprises.

Gaz de France Dolce Vita est la marque qui regroupe les offres du commercialisateur GDF SUEZ pour les clients particuliers en France.

GrDF est une filiale indépendante et autonome du groupe GDF SUEZ.

GrDF est chargé en France de la distribution du gaz naturel aux clients **pour le compte de tous les fournisseurs d'énergie.**

Gaz de France DolceVita est un client parmi d'autres de GrDF. C'est l'entreprise qui assure le développement et la maintenance du réseau de canalisations qui distribuent le gaz naturel dans les communes, c'est l'entreprise qui s'occupe des compteurs et qui en assure la relève.

Alors si j'ai un problème avec ma facture, qui dois-je appeler ? Et si c'est un problème technique ?

Pour tout problème relatif à votre facture de consommation d'énergie, vous devez appeler le service clientèle de votre fournisseur d'énergie, chargé de faire l'interface avec le distributeur en cas de réclamations de votre part sur un problème de relève, d'index ou de compteur par exemple.

En revanche, vous pouvez prendre directement contact avec le distributeur pour les questions relatives à :

- un raccordement de gaz naturel (information ou question sur une facture de raccordement...)

- des cas d'urgence sécurité gaz



Appel gratuit depuis un poste fixe

Quelle est la différence entre une offre de marché et une offre réglementée ?

Depuis l'ouverture des marchés à l'énergie en 2007, vous pouvez souscrire en France des contrats d'énergie à des prix de nature différente selon qu'ils sont ou non encadrés par l'Etat.

- Les prix dits « tarifs réglementés » sont fixés par les ministères en charge de l'Economie et de l'Energie, après avis de la Commission de Régulation de l'Energie.
- Les prix dits « de marché » sont librement fixés par les fournisseurs.

De quoi parle-t-on quand on parle de réversibilité ?

La réversibilité est la faculté pour les consommateurs de revenir à une offre au tarif réglementé après avoir souscrit une offre à prix de marché.

Aujourd'hui les consommateurs particuliers peuvent passer d'une offre à prix de marché au tarif réglementé et réciproquement librement, sans condition de délais.

Nos questions/ Les réponses de GDF SUEZ (suite)

Puis- je passer d'un fournisseur à un autre facilement ?

Oui. Il faut bien sûr respecter les processus de résiliation des contrats tels que précisés dans les conditions générales et/ou particulières de vente.

J'ai l'impression que ma facture ne fait qu'augmenter, pourquoi et comment calculez-vous vos prix ?

Les prix dits de tarifs réglementés du gaz naturel évoluent à la hausse comme à la baisse

- pour 50 % selon les coûts d'achat de cette énergie auprès de plusieurs pays comme la Norvège, les Pays-Bas, la Russie, l'Algérie.

- pour 50 % selon les coûts liés au transport, au stockage, à la distribution et la commercialisation du gaz naturel.

Ces évolutions se font selon des règles très précises, fixées par l'Etat, dont l'application est étroitement contrôlée, notamment par la Commission de Régulation de l'Energie.

Les formules d'évolution des tarifs tout comme chaque décision d'évolution sont publiées sur le site de la CRE.

Les dernières évolutions à la hausse sont liées principalement à la hausse des cours du pétrole sur lesquels sont indexés les contrats d'approvisionnement.

En effet, comme beaucoup de pays européens, la France ne détenant pas de ressources propres en gaz naturel, achète cette énergie auprès de producteurs internationaux.

Afin de garantir un approvisionnement continu aux consommateurs en gaz naturel été comme hiver et quels que soient les aléas climatiques et géopolitiques, ces achats se font dans le cadre de contrats de long terme (engagement sur 10 à 20 ans...), indexés notamment sur les cours internationaux du pétrole.

> Gaz Naturel et Sécurité

Un risque principal : l'intoxication au monoxyde de carbone.

C'est le risque principal dû à un mauvais entretien de son installation de gaz naturel. Cette intoxication peut être extrêmement grave.

Le gaz naturel est naturellement inodore. GDF SUEZ a volontairement choisi de lui donner une odeur artificielle afin de le rendre plus facilement détectable.

Si vous détectez une odeur de gaz, vous devez appeler les pompiers au 18 ou le distributeur au numéro vert **0800 47 33 33** (accessible 24h24 7j/7) **après être sortis de votre logement.**

Des responsabilités

En tant que locataire ou propriétaire occupant

Locataire ou propriétaire occupant, vous êtes responsable de l'entretien et du bon fonctionnement de l'ensemble de votre installation intérieure de gaz naturel.

Vous êtes responsable de tout appareil (y compris ses éléments de raccordement) que vous installez vous-même ou que vous faites installer ainsi que de tous les travaux que vous faites réaliser.

En tant que propriétaire bailleur

Vous êtes responsable de la réalisation et du maintien en bon état de l'installation et des appareils fixes.

En cas de location, vous êtes tenu de faire vérifier préalablement, le bon état des appareils et du conduit de cheminée.

Des réflexes de prévention

- Entretien de sa chaudière
- Ramoner son conduit de cheminée
- Des grilles d'aération propres et dégagées
- Une ventilation efficace
- Des appareils de cuisson bien maîtrisés

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : + (33) 01 44 75 53 68

Courrier électronique : orgeco75@orgeco.net - Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Concepteur : Pierre Marx

Textes : GDF SUEZ