



■ Le mot de la Présidente

Chers (es) adhérents (es),



Septembre, le mois de la rentrée et aussi des surprises !

Une boîte à lettres dans laquelle sont déposées par votre facteur préféré, des factures, le solde des impôts et autres.

Avec notre partenaire GDF SUEZ, nous avons pensé qu'il serait opportun de faire un numéro spécial pour vous aider dans la lecture et le paiement de vos factures.

J'espère que vous trouverez dans ce numéro spécial des informations utiles et pratiques.

Bonne rentrée.

Bien à vous,

Élyane Zarine
Présidente

■ Spécial GDF SUEZ

Le paiement de votre facture de gaz naturel

Votre facture de gaz naturel



Il s'agit d'une feuille recto-verso qui rassemble un condensé d'informations relatives à votre consommation d'énergie.

Il peut s'agir d'une facture papier ou électronique (disponible en ligne).

C'est un document essentiel dans votre relation avec votre fournisseur d'énergie : à lire, à analyser et à conserver soigneusement !

Chaque fournisseur a son propre système de facturation mais les informations qu'il présente sont encadrées par plusieurs textes réglementaires dont l'arrêté relatif aux factures du 2 juillet 2007.

Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la facture

1. Quels sont les différents moyens de paiement de votre facture ?

Il existe différents moyens de paiement mis à votre disposition par les fournisseurs d'énergie, vous **êtes libre de choisir celui qui vous convient le mieux**.

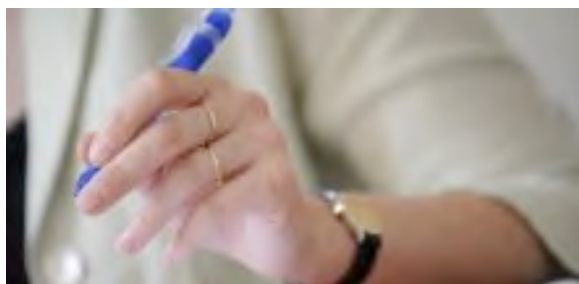
Par exemple, vous pouvez avoir le choix entre les modes de paiement suivants:

La mensualisation

Vous payez un montant identique chaque mois (10 mois pour GDF SUEZ), sur la base d'une estimation de vos consommations évaluées en accord avec votre fournisseur. Cette estimation est réévaluée chaque année, sur la base d'un relevé index réalisé par le distributeur. Cela vous permet ainsi de garder la maîtrise de votre budget.

Le prélèvement automatique

Vous êtes prélevé tous les 2 ou 6 mois selon la fréquence de facturation choisie, sur votre compte bancaire ou postal, du montant de votre facture.



Le règlement par carte bancaire sur Internet.

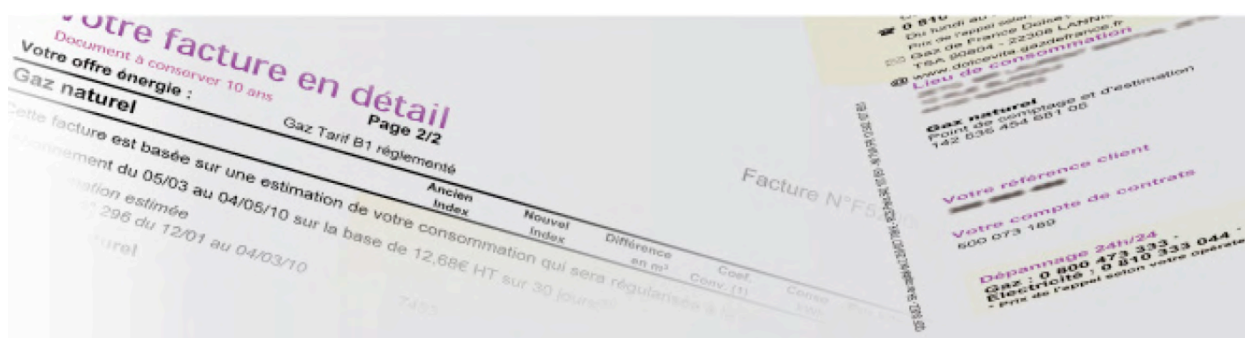
Le règlement par TIP ou par chèque : soit en datant, signant le TIP imprimé en bas de la facture - si les coordonnées bancaires sont pré-remplies - soit en accompagnant le TIP d'un chèque

2. Que faire en cas de difficultés de paiement de votre facture ?

1^{er} réflexe

Contactez votre conseiller qui étudiera les solutions les plus adaptées à la situation et vous conseillera sur les aides ponctuelles envisageables (adaptation du tarif, étalement du paiement, aides financières possibles via les **Fonds Solidarité Logement** des départements ...).

Vous pouvez également prendre contact avec les assistantes sociales et les centres communaux d'action sociale de votre commune ou de votre département qui vous préciseront les aides possibles auxquelles vous pouvez être éligible.



2^e réflexe

Si ces difficultés de paiement sont durables et persistantes : vous pouvez bénéficier d'une tarification spéciale, le **Tarif Spécial de Solidarité gaz naturel**. (TSS)

Le TSS donne droit sous certaines conditions à une réduction de votre facture. Pour plus de renseignements, appelez le 0 800 333 124 (numéro d'appel gratuit depuis un poste fixe) ou consultez le site de l'OR.GE.CO <http://www.orgeco.net/partenariats/institutionnels/GDF.html>

A noter

GDF SUEZ a également mis en place à l'intention exclusive des personnes en difficultés importantes de paiement un numéro vert : 0 800 106 168 (appel gratuit depuis un poste fixe) où des conseillers spécialisés orientent les clients vers les solutions les plus adaptées.

Autre source d'information et de médiation en cas de difficultés de paiement, les partenaires de médiation sociale.

Ces associations peuvent soutenir les clients dans leurs démarches et les guider vers les solutions les plus adaptées : Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS), Points Services aux Particuliers (PSP ou Médiance), Face Cité, SOS Familles, régies de quartier, structures adhérant à l'Union Nationale des Associations de services à domicile (UNA), centres communaux d'action sociale, association des Femmes Relais ...

3. En cas d'impayés, à quel moment une suspension de fourniture de gaz naturel peut-elle intervenir ?

La suspension de fourniture peut intervenir à tout moment même en période hivernale car elle est un des leviers d'action du fournisseur dans la gestion des impayés.

C'est un décret du 13 août 2008 qui fixe les modalités de gestion des impayés des fournisseurs d'eau, d'électricité et de gaz naturel. La suspension de fourniture de gaz naturel pour impayés constitue l'ultime recours utilisé, une fois tous les contacts et relances avec les clients épuisés.

Il est généralement possible d'interrompre le processus de suspension de fourniture en gaz naturel en contactant votre fournisseur.

La coupure ne peut intervenir qu'après un délai compris entre 35 et 60 jours selon la situation du client.

Astuces

Faites baisser vos factures par quelques gestes simples, exemples...

- Baissez votre chauffage : 1°C en moins, c'est 7% d'économies sur la consommation !
- Choisissez une chaudière économe ;
- Faites effectuer un diagnostic énergie de votre habitation ;
- Entretenez régulièrement vos équipements ;
- Installez des accessoires utiles comme par exemple un thermostat programmable...

A noter, pour le client GDF SUEZ bénéficiant du TSS, du FSL ou d'une aide des CCAS, aucune suspension n'aura lieu pendant la période hivernale.



4. En cas de contestation de la facture, quelles sont les voies de recours possibles ?

Par principe, vous ne devez payer que ce que vous avez réellement consommé.

La mesure de cette consommation réelle se fait notamment grâce aux relevés d'index établis par le distributeur GrDF.

Selon votre mode de facturation, ce relevé peut intervenir une ou plusieurs fois par an.

S'il s'agit de factures estimées elles seront régularisées à la suite d'une facture établie sur un relevé réel de vos consommations.

Il vous sera toujours possible de contester l'index de consommation qu'il soit basé sur une estimation ou un relevé réel.

En cas de contestation, entrez en contact avec votre conseiller énergie afin de comprendre l'origine du désaccord. Généralement il vous sera possible de transmettre votre index de consommation ou de faire intervenir un prestataire afin d'effectuer un relevé de votre compteur.

5. Quels sont les moyens à disposition en cas de contestations persistantes sur la facture ?

En cas de litige sur une facture, le client dispose de différentes voies de recours. Il s'agit tout d'abord de :

1. régler le litige directement auprès de votre fournisseur (téléphone, courrier, mail).

Si le litige persiste, il est possible de s'orienter vers les associations de consommateurs qui pourront vous aider dans vos démarches.

2. si ces dernières n'aboutissent pas, en dernier recours, vous pouvez faire appel aux acteurs de médiation intervenant dans le secteur de l'énergie :

- le médiateur de GDF SUEZ (si vous êtes client GDF SUEZ),

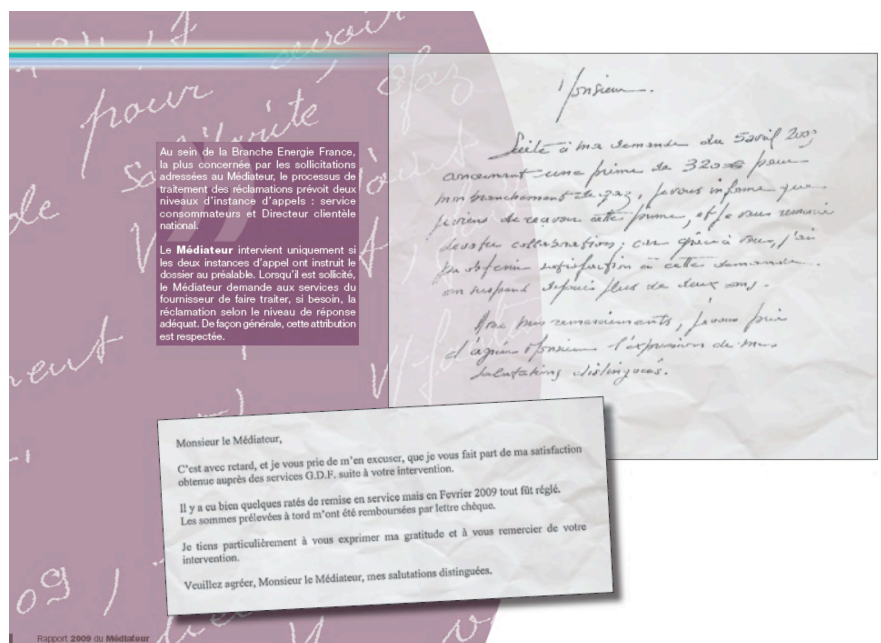
- le médiateur national de l'Énergie (tous fournisseurs confondus).
<http://www.energie-mediateur.fr>



Par courrier :
Médiateur GDF SUEZ
TSA 90015
75837 PARIS cedex 17

Par internet :
Formulaire en ligne

<http://www.gdfsuez.com/fr/accueil/contact-mediateur/contact-mediateur/>



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

Rédacteur : GDF SUEZ