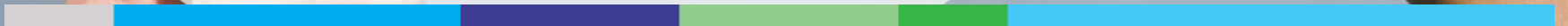




Une marque
du groupe ENGIE

La Direction Tarif Réglementé : l'entité au service des clients au tarif réglementé de gaz naturel





Une marque
du groupe ENGIE

La fin des tarifs réglementés de gaz naturel pour les clients particuliers

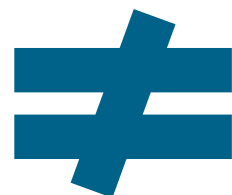


Avant d'aller plus loin...

Les 2 types de contrats de fourniture de gaz naturel

Il existe 2 types de contrats de fourniture de gaz naturel

Les contrats au tarif réglementé



Les contrats en offre de marché



- Commercialisés par les fournisseurs historiques de gaz
- Prix fixé par les pouvoirs publics

- Commercialisés par tous les fournisseurs
- Prix fixé par le fournisseur

Le tarif réglementé de gaz naturel : une extinction au 30 juin 2023 pour les particuliers

2 types de contrats de gaz



19 juil.
2017

Le Conseil d'Etat juge
contraires au droit
européen les tarifs
réglementés de gaz
naturel

10 nov.
2019

Entrée en vigueur de la
loi Energie Climat qui
entérine la fin des
tarifs réglementés de
vente de gaz naturel

20 nov.
2019

La souscription d'un
contrat de gaz naturel
au tarif réglementé
n'est plus possible

30 juin
2023

Fin des tarifs
réglementés de
gaz naturel



Plus qu'un seul type de contrat de gaz

Qui est concerné par la fin des tarifs réglementés de gaz naturel

Sont concernés au périmètre ENGIE :



~ 3,5 M
clients particuliers



~ 8000 bailleurs
et syndicats de copropriétaires



~ 29 000
clients
professionnels

ayant un contrat de gaz naturel au tarif réglementé*



Extinction du tarif
réglementé
de gaz naturel



30 juin 2023

1^{er} décembre 2020

*Chiffres en date du 01/01/2020

Focus sur 2 arrêtés suite à l'entrée en vigueur de la loi

10 novembre 2019

Entrée en vigueur de la loi Energie Climat

17 décembre 2019

Publication de l'arrêté relatif à l'information des consommateurs

19 juillet 2020

Publication de l'arrêté fixant les modalités de la mise à disposition des données clients. Il comprend :

Ce que les arrêtés comprennent

- Un courrier d'information à destination des clients au tarif réglementé de gaz naturel
 - Les mentions légales sur les supports durables et les factures des clients
 - Une information donnée lors de tout échange téléphonique : message relayé via un serveur vocal...
 - Les mentions légales sur le site web (public et espace personnel) et mise en ligne d'une page d'information à l'attention des clients
- Les modalités de recueil des consentements ou des oppositions des clients quant à la mise à disposition de leurs données
 - Les règles relatives à la mise à disposition des données personnelles et non personnelles des clients



Une marque
du groupe ENGIE

Quelles conséquences ?



Les conséquences pour les clients particuliers



Les clients ayant un contrat au tarif réglementé de gaz naturel qui souhaitent changer d'offre ou qui déménagent, doivent nécessairement choisir un contrat en offre de marché chez le fournisseur de leur choix.

Les clients ayant souscrit un contrat de gaz naturel en offre de marché ne peuvent plus revenir au tarif réglementé de gaz naturel.



Les contrats existants restent valables jusqu'au 30 juin 2023.

Comment changer d'offre ?

Il est possible de changer d'offre :

- 😊 à tout moment
- 😊 sans frais et sans préavis
- 😊 sans coupure ni changement de compteur



J'utilise le comparateur d'offres indépendant et gratuit du Médiateur National de l'Énergie : www.energie-info.fr



Le médiateur national de l'énergie

Le site d'information du médiateur national de l'énergie, institution publique indépendante

Nouvelle version plus ergonomique et plus rapide

LE COMPARETEUR

d'offres d'électricité et de gaz naturel



Mon profil

Je compare

1. Je renseigne mon profil (commune habitée, type et niveau de consommation...)

2. Je sélectionne les critères de tri qui me correspondent le plus pour classer les offres

Que se passe-t-il au 1^{er} juillet 2023 ?

Les clients encore au TRVg au 30 juin 2023...



... recevront les nouvelles conditions du contrat de fourniture de son fournisseur préalablement approuvées par la Commission de Régulation de l'Énergie

Les conditions de la nouvelle offre seront envoyées 15 jours après le dernier courrier d'information officiel, soit en avril 2023.



Comme pour tout autre contrat de fourniture d'énergie, le client peut changer d'offre à tout moment, sans frais et sans préavis ; sans coupure ni changement de compteur.

Les conséquences pour les partenaires

Les travailleurs sociaux

La ligne téléphonique dédiée est maintenue :
0 810 120 975

Vous conservez votre accès au portail Gaz Tarif
Réglementé solidarité :

<https://servicessociaux.gaz-tarif-reglemente.fr/>



Les correspondants solidarité sont à votre écoute pour répondre à toutes vos questions !

Les conséquences pour les partenaires

Les associations de consommateurs

L'adresse mail pour les réclamations reste inchangée :

assoconso@gaz-tarif-reglemente.fr



Les correspondants solidarité sont à votre écoute pour répondre à toutes vos questions !



Une marque
du groupe ENGIE |

Les dispositions réglementaires



La communication prévue par la loi : Les clients particuliers recevront 5 courriers



Les clients particuliers au tarif réglementé de gaz naturel recevront 5 courriers officiels d'information



La communication prévue par la loi : Une information sur tous nos supports



Factures et Supports durables

- Factures
- Inserts, courriers et mails de gestion...

Téléphone

- Serveur Vocal
- Discours conseiller

Site internet

- Toutes les pages du site public + une page d'information dédiée [ici](#)
- Espace Client



Exemple sur une facture :

Message important

Votre contrat au tarif réglementé du gaz prendra fin le 30 juin 2023. Vous pouvez souscrire à tout moment sans frais à une offre de marché chez le fournisseur de votre choix. Vous pouvez comparer gratuitement les offres disponibles sur : www.energie-info.fr.

Mise à disposition des données clients au TRVg

- **Tous les clients particuliers** recevront une communication dont l'objet consiste à recueillir leur **accord quant à la transmission de leurs données personnelles** et de consommation.



Interrogation par
coupon-réponse

Le client peut modifier
son choix, à tout
moment, jusqu'au
30 juin 2023

*1^{ère} mise en ligne de
la base de données
clients début 2021

Interrogation
Mi-septembre 2020

PHASE 1
jusqu'au 30
septembre 2022

Interrogation en 2022

PHASE 2
à partir du 1^{er}
octobre 2022

CAS 1 : le client donne son accord explicite
= ses données seront transmises
aux fournisseurs alternatifs*

CAS 2 : le client ne répond pas
= aucune donnée ne sera transmise, il sera de
nouveau interrogé en octobre 2022

CAS 3 : le client s'oppose de façon définitive
= aucune donnée ne sera transmise, il ne sera
plus interrogé en octobre 2022

**CAS 1 : le client ne répond pas ou donne
son accord explicite**
= ses données seront transmises
aux fournisseurs alternatifs*

CAS 2 : le client s'oppose
= aucune donnée ne sera transmise

Enquête de satisfaction 2019

Vos retours nous sont utiles



350

retours suite aux
830 réunions réunissant
4 265 personnes au total



98% des informations
jugées très claires et
très utiles

8,8/10

la note de satisfaction
que vous nous avez
attribuée

Pour finir, 3 questions sur la fin des tarifs réglementés de gaz naturel 😊

1. A quelle date prend fin le tarif réglementé de gaz naturel pour les clients particuliers ?

A. 30 juin 2023

B. 1^{er} novembre 2020

C. 30 juin 2021

2. Où comparer les offres de gaz naturel ?
Sur le site de :

A. La CRE : <https://www.cre.fr/>

B. Le Ministère de la Transition
écologique et solidaire :
<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/>

C. Le Médiateur National de l'Energie :
<https://www.energie-info.fr/>

3. Quitter les tarifs réglementés de gaz naturel,
c'est :

A. à tout moment, sans frais et sans préavis,
sans coupure ni changement de compteur

B. à tout moment, payant et
en changeant de compteur

C. possible à partir du 1er avril 2020,
sans frais