

RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID



MODELE DE REGLEMENT DE SERVICE ET DE POLICE D'ABONNEMENT

Un outil de liaison et de dialogue entre les exploitants et les abonnés du réseau de chaleur

Guide réalisé avec l'aimable soutien
de

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie





RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

Introduction

La FNCCR rassemble les collectivités portant le développement des réseaux d'énergies (électricité, gaz, chaleur) sur leur territoire. Face aux nombreuses sollicitations des adhérents en matière de réseaux de chaleur s'agissant de la création d'un modèle de règlement de service et d'une police d'abonnement, il est apparu nécessaire de compiler ces démarches de réflexions dans une démarche commune.

Les nombreux échanges entre tous les acteurs du réseau de chaleur, collectivités, exploitants, abonnés et usagers font de ce document une référence du fait de l'implication de toutes les parties prenantes.

Ce document a une place centrale dans la relation de l'exploitant (qu'il soit public ou privé) avec les abonnés et les usagers des réseaux de chaleur. Il n'a cependant pas vocation à être utilisé tel quel, des adaptations aux situations locales sont nécessaires, et une interaction avec le contrat de concession (lorsque ce mode de gestion est choisi) est essentielle.



Remerciements

La FNCCR tient à remercier l'ensemble des participants aux groupes de travail menés entre fin 2017 et mi-2018, pour leur mobilisation et leurs contributions.

Plus particulièrement, nous souhaitons remercier pour leur implication :

- **Collectivités** : Pierre-Yves Clavier (Métropole de Brest), Aela Menguy et Marine Falcone (SMIREC), Pascal Schoemacker et Christian Guillaume (Métropole de Bordeaux), Jean-Philippe Delangre (Métropole de Lille), Jérémie Lob-Ferragioli et Fiona Foucault (GPS&O), Cécile Pourraz et Raphaël Lyaret du SYANE, Céline Chapelle (SIED70), Cédric Arnou (Métropole de Rennes)
- **Côté abonnés et représentants des abonnés et des usagers** : François Carlier et Vincent Licheron (CLCV), Nicolas Cailleau (USH), Bastien Willet et Eric Pallu (ARC)
- **Bureaux d'études et AMO** : Kairos Ingénierie, Cferm, Itherm
- **Exploitants** : les représentants d'ENGIE, de Cofely, de Dalkia et d>IDEX

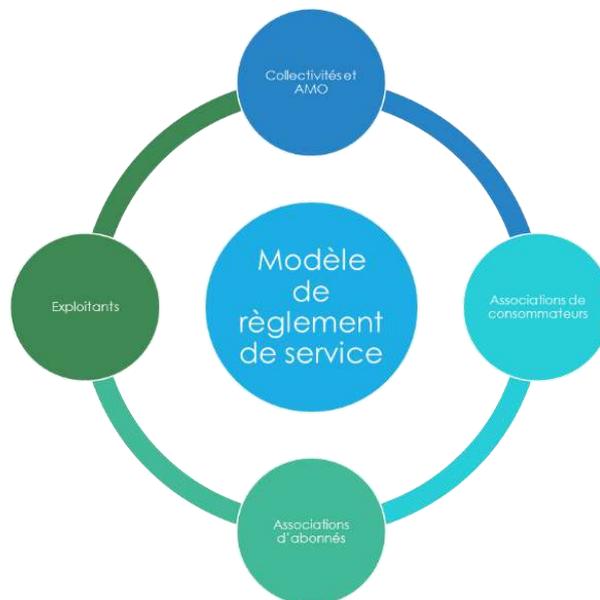
Ainsi bien entendu que l'ADEME pour son soutien à cette démarche.





Comment ce document a-t-il été élaboré ?

Le groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises, sur plusieurs mois, en partant d'une première phase de concertation avec les collectivités et les représentants des abonnés et usagers, puis en y associant les bureaux d'études/assistants à maîtrise d'ouvrage (AMO) et exploitants, afin d'établir un **document commun permettant de faciliter le dialogue local entre toutes les parties prenantes**.

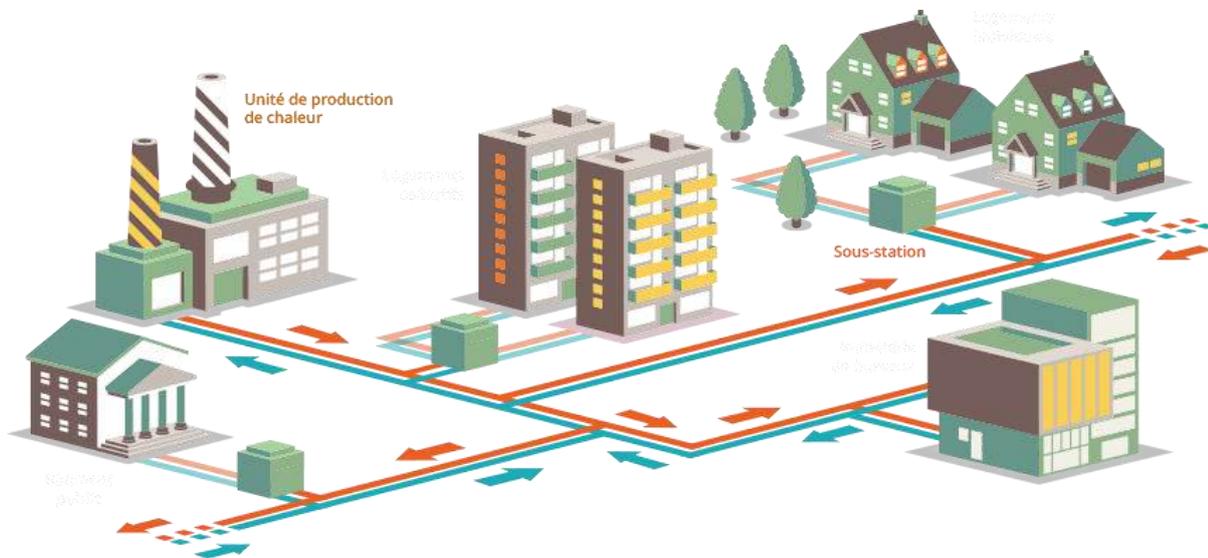


Il s'agit d'un modèle, visant à couvrir les plus larges hypothèses possibles, sans toutefois être exhaustif. Par conséquent, certains éléments ont été précisés sous la forme de commentaires, permettant ainsi à chaque collectivité d'adapter le document aux choix techniques et financiers liés à son projet.

A titre d'exemple, citons la question de la durée d'engagement de l'abonné : si elle doit être suffisamment importante pour permettre l'amortissement du réseau et la bonne sécurisation d'un investissement bâti sur le long terme, soit nécessitant une stabilité des recettes, elle doit aussi être en accord avec la dynamique plus globale du droit et de l'expression de l'utilisateur du service public. C'est ce qui nous a conduit à exprimer des durées possibles en commentaires, à adapter selon les cas, en gardant en tête ces deux principes.

Qu'est-ce que le règlement de service ?

Le réseau de chaleur est composé d'une ou plusieurs sources de production, d'un circuit primaire de distribution et de postes de livraison, les sous-stations.

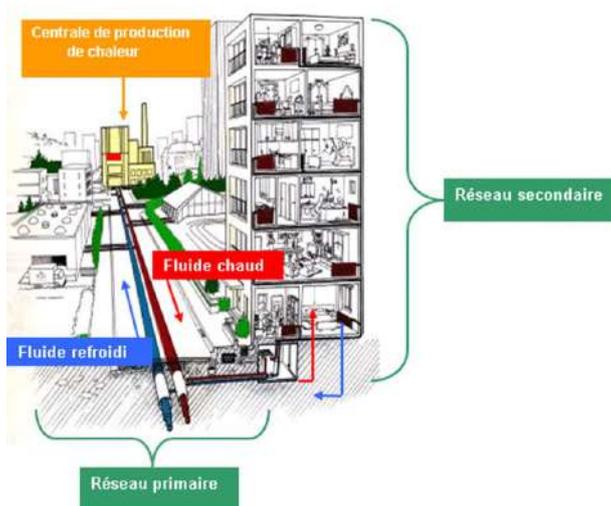


Source du schéma : EnR'Choix

Une distinction est faite entre :

- Le **réseau primaire**, dont l'exploitant a la charge, composé généralement des sources de production, des canalisations de distribution et de la sous-station ;
- Le **réseau secondaire**, propriété de l'abonné, qui démarre généralement dans la sous-station à la sortie de l'échangeur.

Aucun texte n'encadre cette distinction, aussi d'autres configurations sont possibles, mais nous mettons à titre d'illustration la situation la plus courante :



USAGER OU ABONNE ?

L'ABONNE DU RESEAU DE CHALEUR EST LA PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE AYANT SOUSCRIT UNE POLICE D'ABONNEMENT AU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION DE CHALEUR. LA PLUPART DU TEMPS, IL PEUT S'AGIR D'UN SYNDIC DE COPROPRIETE, D'UN HOPITAL, D'UNE MAIRIE. PLUS RAREMENT, L'ABONNE PEUT ETRE LE PROPRIETAIRE D'UNE MAISON LORSQUE DES MAISONS INDIVIDUELLES SONT DIRECTEMENT RACCORDEES AU RESEAU DE CHALEUR.

L'USAGER EST CELUI QUI BENEFICIE DU SERVICE EN BOUT DE CHAINE : LE PROPRIETAIRE DE L'APPARTEMENT, LE LOCATAIRE.

A noter qu'il existe différents types d'abonnés :

- **Consommateurs** : résidentiels (maisons individuelles raccordées) □ application du code de la consommation
- **Professionnels** : artisans, commerçants, professions libérales □ application du code de commerce sauf exceptions (ex : fourniture d'électricité ou gaz),
- **Non professionnels** : syndicats de copropriétés, personnes publiques □ application de certaines dispositions du code de la consommation (ex : interdiction des clauses abusives, obligation d'information précontractuelle...)

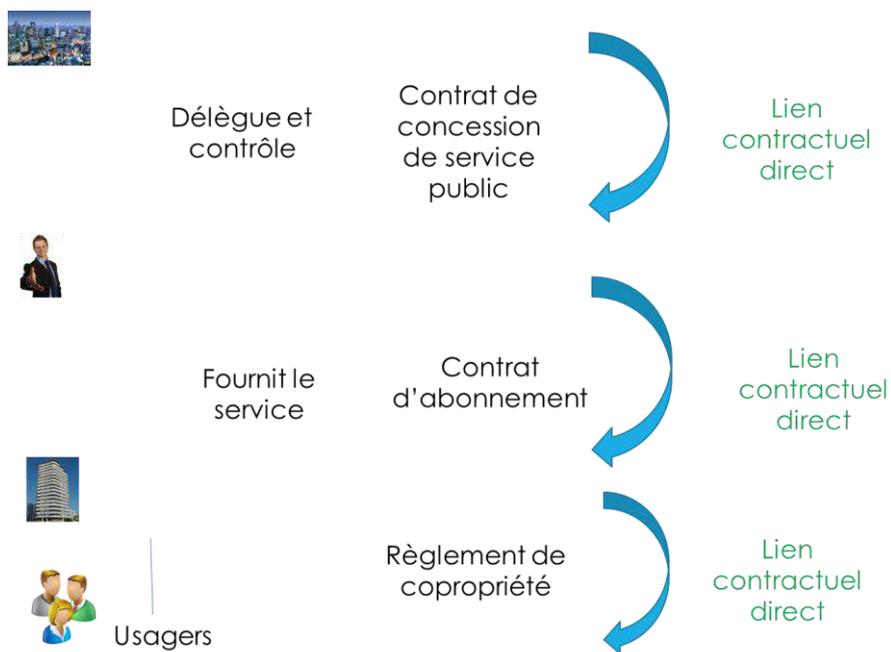


Illustration dans le cas d'une concession



Cas du « in house » (régie, SPL)

Délègue et contrôle



Fournit le service

Contrat d'abonnement

Lien contractuel direct



Règlement de copropriété

Lien contractuel direct



Usagers

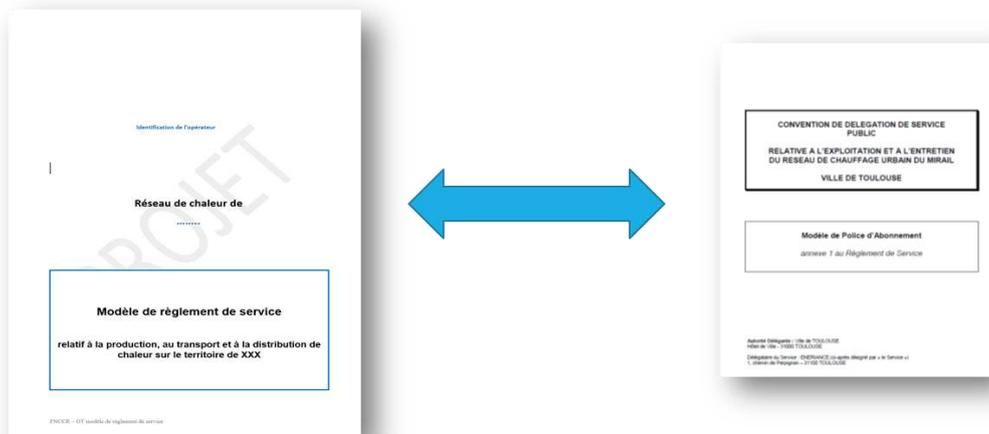
Illustration dans le cas d'une régie

Le règlement de service du réseau de chaleur est ainsi un document qui définit les obligations réciproques entre l'abonné et l'exploitant (qu'il soit public ou privé).

Il fixe les droits et obligations de chacune des parties, les modalités d'exercice du service, les modalités de raccordement au réseau et de livraison de la chaleur, ainsi que les modalités de facturation.

La **police d'abonnement**, signée par l'abonné en amont du raccordement, est indissociable du règlement de service.

Règlement de service et police d'abonnement



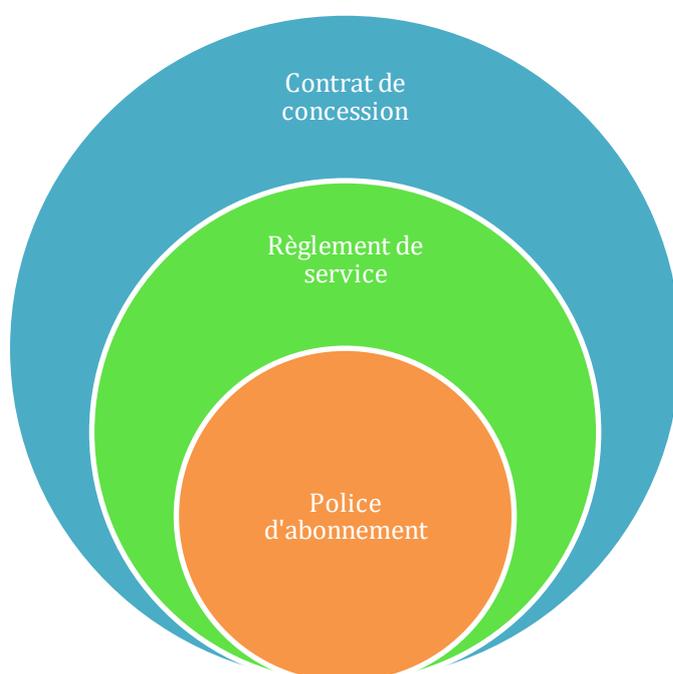
- Définit le cadre des relations entre l'exploitant du service et les abonnés
- Fixe les obligations des parties
- Fixe les modalités d'exercice du service
- Remis à l'usager lors de l'accès au service

Document signé par l'abonné précisant :

- son identité
- Le/les bâtiments à desservir
- La référence au règlement de service : puissance souscrite, durée ...

CAS PARTICULIER DU CONTRAT DE CONCESSION

Si la police d'abonnement est liée au règlement de service, celui-ci est lié au contrat de concession dans le cas d'une gestion déléguée. Son élaboration doit donc y être étroitement liée, que ce soit en amont de la consultation ou lors de la phase de négociation des différentes offres.





Cette liaison implique que toute modification du contrat de concession ayant un impact sur la relation avec les abonnés du service (ex : évolution des modes de tarification) devra nécessairement entraîner une **modification du règlement de service**. Réciproquement, si le règlement de service est modifié, il nécessite un avenant au contrat de concession.

Une suggestion de clause à faire figurer dans le contrat de concession pourrait ainsi être la suivante :

ARTICLE XX - REGLEMENT DE SERVICE ET POLICE D'ABONNEMENT POUR LA FOURNITURE DE CHALEUR

Un règlement du service délégué pour l'application aux abonnés des dispositions du Contrat est joint en Annexe XX.

Ce règlement du service comprendra notamment, le régime des abonnements, les dispositions techniques relatives aux conditions de livraison de l'énergie calorifique et aux compteurs, les conditions de paiement, et toutes autres dispositions qui n'auraient pas été réglées par le présent contrat.

Au moment de l'envoi du projet de police d'abonnement, il est remis à chaque abonné le règlement de service applicable.

Le règlement de service est révisé de plein droit au cas où le présent contrat viendrait à être modifié par avenant, les nouvelles dispositions, notamment tarifaires, s'appliquant conformément aux stipulations desdits avenants et ce, dès la date de prise d'effet de ces derniers.

À chaque modification du règlement de service, le Concessionnaire devra le notifier par LRAR aux abonnés.

Les contrats pour la fourniture d'énergie calorifique seront établis sous la forme d'une police d'abonnement signée par l'abonné, conformément au modèle joint en Annexe XX au Contrat.

Y sont notamment définies :

- l'identification de l'abonné,*
- la puissance installée connue ou évaluée,*
- la puissance souscrite,*
- les températures contractuelles des fluides thermiques,*
- les conditions particulières de fourniture.*

Les abonnements peuvent être contractés par un propriétaire ou un gestionnaire, dûment mandaté, également désigné au présent contrat par le terme "l'abonné". Dans le cas où la demande est effectuée par un gestionnaire, le Concessionnaire pourra demander au propriétaire de cosigner la police d'abonnement.



Le groupe de travail a par ailleurs choisi de faire figurer certains éléments qui doivent figurer au niveau du contrat de concession et non dans le règlement de service, afin de mieux faire comprendre le **lien entre les documents** (ex : pénalités en cas de retards, d'interruptions ou d'insuffisances de fourniture dus au concessionnaire).

Toutefois, le règlement de service et la police d'abonnement s'arrêtent au niveau de l'abonné, pour lequel d'autres documents peuvent ensuite régir le fonctionnement des actions liées à la distribution d'énergie : répartition des charges entre copropriétaires, contrat d'exploitation du secondaire...la compréhension dans la relation de ces documents peut parfois être mal comprise si elle n'est pas explicitée, il est ainsi essentiel de bien clarifier les périmètres, en commençant par le règlement de service (voir le guide de la FNCCR et du Médiateur National de l'Energie : « Prévenir les litiges avec les abonnés et les usagers des réseaux de chaleur : la nécessité d'un dialogue continu »¹).

Réseau primaire

Contrat de concession – le cas échéant
– entre la collectivité et le concessionnaire

Règlement de service et police d'abonnement entre l'exploitant (public ou privé) et l'abonné

Règlement de copropriété entre l'abonné et l'utilisateur copropriétaire

Contrat de location entre le bailleur/le propriétaire avec l'utilisateur locataire (récupération des charges)

Réseau secondaire

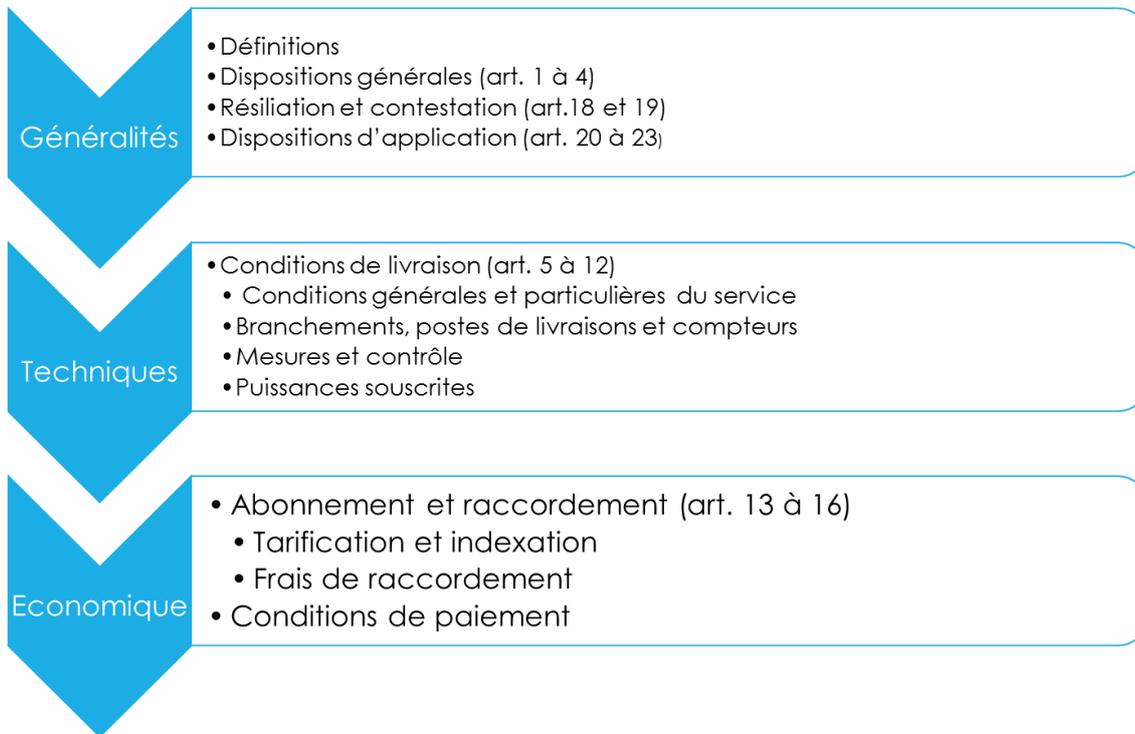
Contrat d'entretien et maintenance entre le gestionnaire de l'immeuble et un prestataire de service

¹ Disponible à l'adresse suivante : <http://www.fnccr.asso.fr/article/guide-reseaux-de-chaleur/>



Comment est structuré ce document ?

Le groupe de travail a fait en sorte de faciliter la lecture du règlement, en le structurant en plusieurs parties et en insérant dans les commentaires des variantes possibles et compléments pour aider à la rédaction de certaines clauses.



QUE FAIRE DES COMMENTAIRES DU DOCUMENT-TYPE DANS SON DOCUMENT FINAL ?

LES COMMENTAIRES ONT ETE INITIALEMENT CONÇUS POUR **FACILITER LA REDACTION** DU DOCUMENT PAR LA COLLECTIVITE ; TOUTEFOIS, ILS ONT ETE REDIGES DE MANIERE A POUVOIR ETRE APPREHENDES PAR UN PUBLIC LARGE, **IL EST AINSI TOUT À FAIT POSSIBLE DE LAISSER LES COMMENTAIRES AFIN DE FACILITER LA LECTURE DES ABONNES**, VOIRE DE RAJOUTER SES PROPRES COMMENTAIRES, COMME L'ONT SUGGERE LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS QUI ONT PARTICIPE A L'ELABORATION DU MODELE.

Identification du Service

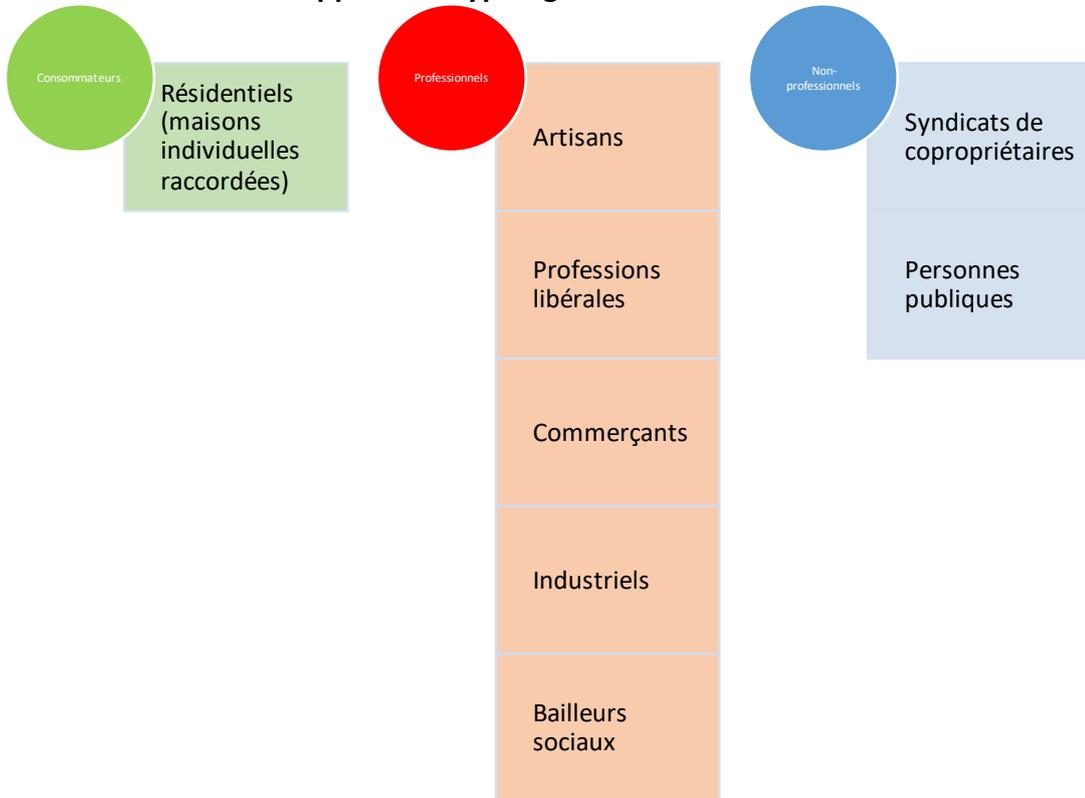
Réseau de chaleur de



Modèle de règlement de service

**relatif à la production, au transport et à la distribution de
chaleur sur le territoire de XXX**

Rappel de la typologie des abonnés



Définitions

Abonné(s) : désigne la personne physique ou morale ayant souscrit une police d'abonnement au service public de distribution de chaleur.

Usagers : clients finals du service

Service : le service de distribution publique de chaleur relevant de la compétence de XXXXXXXX.

Réseau de chaleur : la distribution d'énergie thermique sous forme de vapeur ou d'eau chaude à partir d'une installation centrale de production et à travers un réseau vers plusieurs bâtiments ou sites, pour le chauffage et/ou pour l'eau chaude sanitaire.

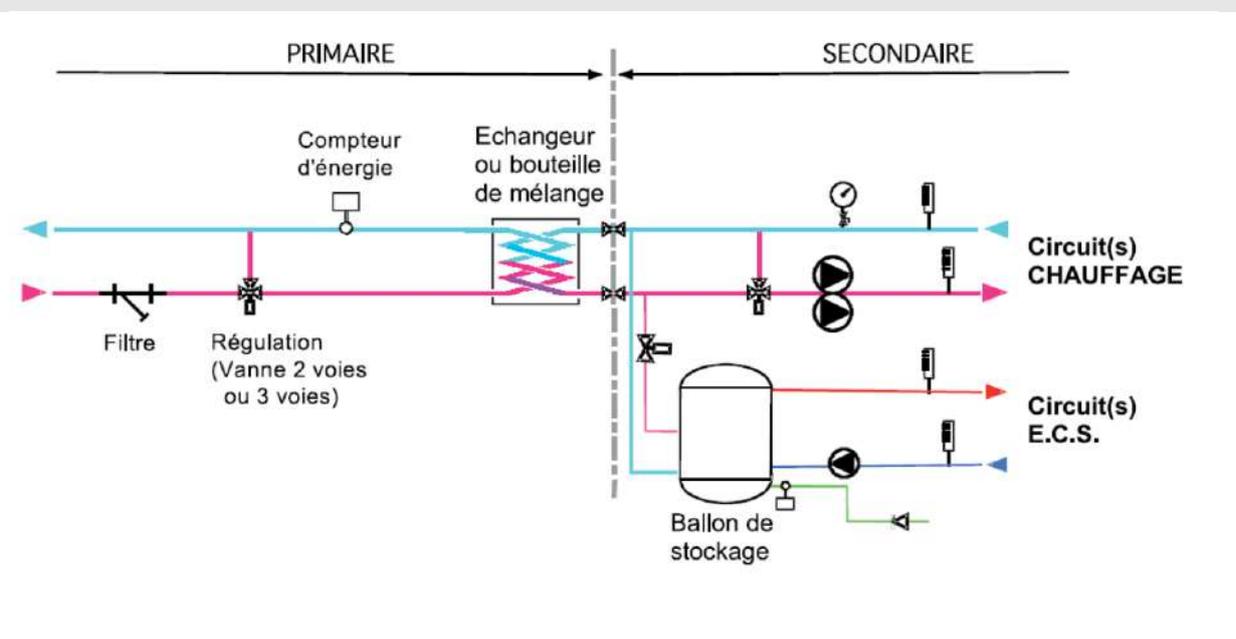
Raccordement : la canalisation/branchement pour raccorder la sous-station de l'abonné au réseau existant

Installations primaires : Les installations primaires sont sous la responsabilité du Service. Elles comprennent, les ouvrages de production, de transport et de distribution de la chaleur.

Installations secondaires : Les installations secondaires sont sous la responsabilité du gestionnaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé. Elles démarrent à la sortie de l'échangeur et peuvent notamment comprendre les circuits de chauffage et d'ECS, vannes, compteurs et ballon de stockage le cas échéant.

Commentaire :

La définition du périmètre et la propriété des équipements est à préciser **clairement** (et inscrit au contrat en cas de délégation de service public), cette séparation primaire/secondaire étant classique pour les réseaux de chaleur mais ne reposant pas sur un texte juridique précis. Il est ainsi tout à fait possible de faire varier cette limite selon le choix local, par exemple en plaçant le compteur d'énergie ou le ballon de stockage dans l'un ou l'autre périmètre ou en mettant l'échangeur dans les installations secondaires.



Ouvrage de production de chaleur : Cet ouvrage correspond à la chaufferie produisant de la chaleur à partir de XXXXX...

Ouvrages de transport et de distribution de chaleur : Ces ouvrages comprennent le réseau de distribution, le branchement depuis le réseau jusqu'au poste d'échange / échangeur de l'Abonné, le poste d'échange d'Abonné, le dispositif de comptage de l'énergie calorifique livrée.

Sous-stations : Les sous-stations sont des locaux, mis gratuitement à la disposition du Service par l'Abonné, comprenant le poste d'échange d'Abonné ainsi que le dispositif de comptage de l'énergie calorifique livrée.

Chapitre I : Dispositions générales

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT

XXX adresse XXX ci-après désigné « le Service » est chargé(e) de l'exécution du service public distribution de chaleur sur le territoire de la commune conformément à l'article L. 2224-38 du code général des collectivités territoriales.

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le Service ainsi que les obligations respectives du Service et des Abonnés dans le cadre de la fourniture de chaleur sur le périmètre défini en Annexe X.

L'Abonné achète au Service la chaleur nécessaire au chauffage du (ou des) bâtiment(s) décrits dans la Police d'abonnement et éventuellement au réchauffage de l'eau chaude sanitaire de ces mêmes bâtiments.

Le règlement de service est accessible à tout moment sur le site internet du Service : XXXXXXXXXXXXXXX. Il est également remis à l'Abonné en amont de la conclusion de la police d'abonnement.

Commentaire :

Afin d'assurer une bonne transparence, il est important qu'un modèle de police d'abonnement puisse être par ailleurs consultable sur le site internet du Service.

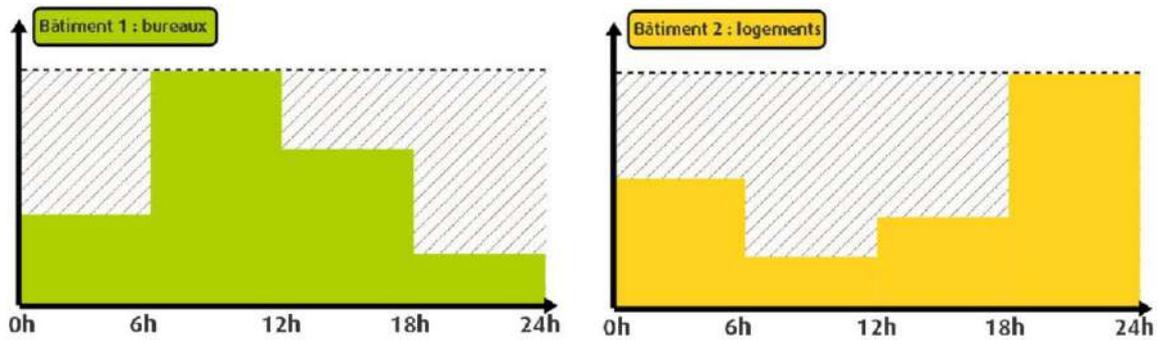
ARTICLE 2 - EGALITE DE TRAITEMENT DES ABONNES

Tous les Abonnés sont placés dans une situation identique à l'égard du service public de distribution de chaleur et sont donc tous soumis aux mêmes dispositions du présent règlement.

Au cas où le Service serait amené à consentir à certains abonnés un tarif inférieur aux tarifs de base, il sera tenu de faire bénéficier des mêmes réductions les usagers placés dans des conditions identiques à l'égard du service public.

Commentaire :

Il est possible de mettre en place des tarifs différenciés selon les courbes de charges des clients, en distinguant par exemple les logements du tertiaire, les industriels, les bâtiments publics, etc. Il est alors essentiel que la grille tarifaire soit clairement déterminée dès le départ afin d'en faciliter sa compréhension.



Le principe d'égalité qui régit le fonctionnement des services publics implique que toutes les personnes se trouvant placées dans une situation identique à l'égard du service rendu doivent être régies par les mêmes règles. Toutefois, ce principe n'interdit pas un traitement différent, à condition que la fixation de tarifs différents applicables à diverses catégories d'usagers, sauf à ce qu'elle ne soit la conséquence d'une loi, se justifie par l'existence entre les usagers de différences de situation appréciables ou que cette mesure soit justifiée par une nécessité d'intérêt général. Le juge administratif a admis que le lieu de domiciliation puisse être considéré comme une différence de situation appréciable, justifiant une différenciation tarifaire. Ainsi dans son arrêt du 2 décembre 1987 « Commune de Romainville » (req. n° 71028, Rec. p. 556), le Conseil d'État admet qu'une commune puisse différencier les tarifs d'une école de musique selon que les élèves soient ou non domiciliés sur le territoire de la commune. Néanmoins il convient de rappeler qu'une jurisprudence plus récente de la cour de justice des communautés européennes se montre plus restrictive quant à la possibilité pour des collectivités locales de réserver des avantages tarifaires à ses résidents (CJCE 16 janvier 2013 - Commission des communautés européennes c/ Italie - C-388/01). La cour n'admet que des « raisons impérieuses d'intérêt général » pour justifier une discrimination tarifaire fondée sur le critère de la résidence.

Voir : Réponse du Ministère de l'intérieur ; publiée dans le JO Sénat du 19/02/2015 - page 397

Plus précisément, en ce qui concerne la tarification applicable aux usagers d'un réseau de chaleur, la Cour administrative de Versailles a jugé qu'une tarification dont le terme R2 prévoyait une progression annuelle de 24,8% pour les abonnés de la catégorie « logement » alors même que les autres catégories d'abonnés ne subissaient aucune augmentation du tarif, était illégale car n'était justifiée par aucune considération d'intérêt général en rapport avec l'exploitation du service public de distribution de chaleur. (CAA Versailles, 3 février 2006, n°04VE02928)

ARTICLE 3 – MODALITES DE FOURNITURE DE LA CHALEUR

Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en énergie calorifique doit souscrire une police d'abonnement auprès du Service. L'Abonné est soumis aux dispositions du présent règlement et aux modifications ultérieures qui pourraient lui être apportées selon la procédure prévue à l'article 21 du présent règlement.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1 - OBLIGATIONS DU SERVICE

Le Service est chargé du service public de distribution de chaleur. Il assure la gestion et l'exploitation des ouvrages y afférents et, en conséquence, la sécurité, le bon fonctionnement, l'entretien, la réparation et le renouvellement de ces ouvrages.

Le Service est tenu de fournir à l'Abonné, aux conditions du présent règlement de service, la chaleur nécessaire à l'alimentation de l'installation désignée dans la police d'abonnement, dans la limite des puissances souscrites par l'Abonné.

Le Service a la charge des installations primaires (jusqu'aux 2 brides en aval de l'échangeur). Lorsque des corrosions ou désordres, quelles qu'en soient la nature et les causes, se révéleraient sur les postes d'échanges / échangeurs, il est convenu que les réparations et/ou remplacements sont à la charge du Service, sauf s'il est prouvé que l'origine provient des installations secondaires. En telle hypothèse, les réparations et/ou remplacements sont à la charge de l'Abonné.

Variante : Les travaux peuvent être effectués par le Service et facturés à l'abonné

Le Service peut contrôler sur plan et sur place, la réalisation ou le maintien en état de tous les éléments en contact directement ou indirectement avec le fluide primaire. Il peut refuser le raccordement ou la mise en service en cas de non-conformité avec la réglementation, les règles et normes d'hygiène et de sécurité, préalablement portées à la connaissance de l'Abonné.

Le Service n'est responsable que des désordres provoqués de son fait ou du fonctionnement des installations primaires dans les installations secondaires des Abonnés.

4.2 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

Chaque Abonné a la charge et la responsabilité de ses propres installations secondaires, en aval de l'échangeur (robinetteries, appareils de contrôle, de régulation et de sécurité, vase d'expansion, appareillages d'émission calorifique, appareillages de production d'eau chaude sanitaire, etc.).

L'Abonné assure à ses frais et sous sa responsabilité :

- la fourniture de l'électricité et de l'eau froide nécessaires aux sous-stations (pour le remplissage des installations secondaires de chauffage et éventuellement sa propre production d'eau chaude sanitaire),
- l'évacuation d'eau au sol de la sous-station,
- le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet de ses installations,
- la prévention de la corrosion et de l'entartrage dus au réchauffage de l'eau chaude sanitaire et/ou de ses installations secondaires, ainsi que l'équilibrage et le débouage de ses installations et le traitement d'eau des circuits secondaires. Les contrats correspondants sont librement attribués par lui à toute entreprise de son choix, dans le respect de la norme relative à la qualité de l'eau circulant sur le circuit secondaire.
- le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations secondaires,
- la maintenance de ses propres installations de production de chaleur et d'eau chaude sanitaire en vue d'assurer, le cas échéant, le secours ou le fonctionnement d'été.

L'Abonné a la libre et entière disposition de l'énergie calorifique à partir des points définis ci-dessus, sous réserve qu'il ne découle de ses agissements aucune fluctuation anormale dans les canalisations du réseau, ni aucun trouble dans la distribution aux autres Abonnés, ni d'une manière générale dans le fonctionnement des installations primaires. Il appartient à l'Abonné de prévoir une sécurité en cas d'élévation anormale de la température du fluide secondaire du chauffage, notamment lorsque le chauffage est assuré par dalles pleines.

A partir des brides de raccordement des installations secondaires, l'Abonné est seul responsable vis-à-vis des tiers et du Service, dans les termes du droit commun, de ses branchements et des installations y faisant suite. L'abonné doit reporter les obligations de qualité de l'eau dans son contrat d'entretien du prestataire de ses installations secondaires, dans le respect de la norme adaptée.

Commentaire :

En particulier en termes de pH et de qualité, de manière à éviter un embouage des installations.

Toute utilisation directe ou puisage du fluide primaire est formellement interdite, sous peine de résiliation de l'Abonnement aux torts de l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 18.1 du présent règlement.

Le local de la sous-station est mis gratuitement à la disposition du Service par l'Abonné qui en assure en permanence le clos et le couvert. L'Abonné permet l'accès, à tout moment, aux agents du Service, ainsi que, le cas échéant, au personnel du titulaire du contrat d'exploitation à la sous-station, aux compteurs et vanne de branchement.

L'Abonné permet aux agents du Service, ainsi que, le cas échéant au personnel du titulaire du contrat d'exploitation, l'accès à tout moment à la sous-station, aux compteurs et vanne de branchement.

L'Abonné permet la mise à disposition, à tout moment, aux agents du Service, ainsi que, le cas échéant au personnel du titulaire du contrat d'exploitation, des données disponibles au niveau du régulateur secondaire si celui-ci est communiquant. La table des données échangées sera définie au par cas en fonction des capteurs disponibles et de la capacité de l'automate primaire. La remontée d'informations permet d'améliorer la qualité du service rendu à l'abonné. Les informations prioritaires sont les consignes sur les régulations secondaires, les sondes de températures secondaires, les retours de marche et défauts des pompes secondaires, le manque d'eau secondaire, et de manière plus générale tout autre défaut qui empêcherait l'installation secondaire de fonctionner. Selon la taille et la complexité de l'installation maillée, des informations complémentaires au cas par cas pourront être demandées comme les éventuels réduits, horloges et répartiteurs énergétiques/débit selon type d'usage.

Tout Abonné est informé au préalable, dans un délai de X jours, du passage du Service lorsque l'accès aux ouvrages nécessite sa présence. En cas d'absence de l'Abonné ou de l'intervention urgente du Service, ce dernier devra être en possession d'une clé.

Commentaire :

S'agissant de l'accès aux locaux, il convient d'adapter le règlement en prenant en compte les contraintes réelles de ceux-ci.

A titre d'exemples :

- l'accès doit se faire par l'extérieur du bâtiment lorsque le local est implanté à l'intérieur
- lorsque cet accès est assuré par une porte générale (porte d'immeuble ou de parkings), le Concessionnaire devra en avoir la clé pour pouvoir y accéder.
- la porte de la sous-station doit s'ouvrir sur l'extérieur du local par simple pression sur un bouclier ou tout autre dispositif analogue, avec une porte dite à coup de poing (serrure anti-panique).
- l'accès est interdit au public et cette prescription doit être affichée lisiblement sur la porte.

Un CCTP plus complet peut également être annexé avec les définitions des limites de prestations sur raccordement, selon les spécificités des ouvrages et des bâtiments.

Chapitre II : Conditions de livraison de l'énergie calorifique

ARTICLE 5 - CONDITIONS TECHNIQUES DE LIVRAISON

5.1 – CHAUFFAGE

La chaleur est obtenue par un échange sans mélange entre un fluide circulant dans les installations primaires dont le Service est responsable, dit fluide primaire, et le fluide alimentant les installations des immeubles, dit fluide secondaire.

5.1.1 - Fluide primaire

Température **maximale** à la sous-station : **X** °C

Pression **maximale** à la sous-station : **X** bars

Commentaire :

Selon le type de réseau, les températures peuvent être du type 90/70 (voire 60/30 pour les réseaux (très) basse température), 110/90 (réseau eau chaude), 180/110 (eau surchauffée), 300/200 (vapeur). La pression est de l'ordre de 12-15 bars, dépendant là encore du type de réseau.

A noter que la diminution du régime de température du fluide caloporteur (passage d'un régime 90°C aller/70°C retour à un régime 75°C/35°C en moyenne) permet de diminuer de près de 50% les pertes thermiques sur le réseau de distribution¹.

Enfin, il faut indiquer clairement que les régimes de température sont flottants selon la météo avec des bornes mini et maxi.

¹ Voir notamment <http://reseaux-chaleur.cerema.fr/techniques-doptimisation-des-reseaux-de-chaleur>

5.1.2 - Fluide secondaire

Température **maximale** de départ de l'échangeur vers les distributions secondaires : **X** °C

Pression maximale du réseau secondaire à l'échangeur : **X** bars

Commentaire :

Il est possible de compléter cet article en indiquant la température retour, selon la température extérieure, en gardant en tête l'objectif de faible température de retour de la part de l'abonné (« température maximum de retour à l'échangeur, côté secondaire de l'échangeur primaire à pleine puissance »), en lui apportant un intéressement sous la forme d'un bonus sur sa facture par exemple. La traçabilité de l'intéressement doit permettre un bon retour auprès de l'abonné et éventuellement de l'exploitant du secondaire.

Un exemple parmi d'autres, sur une ZAC de métropole : +/- 3 €/MWh selon l'atteinte de l'objectif contractuel de la température de retour.

On peut envisager, en terme de mesure, un R1' proportionnel au débit primaire qui traverse la sous-station (plus l'écart de température aller/retour en sous-station est grand, plus le débit est faible).

5.2 - EAU CHAUDE SANITAIRE

L'alimentation en eau chaude du réseau primaire sera assurée toute l'année y compris en période estivale afin de permettre aux Abonnés qui le souhaitent, de pouvoir produire leur eau chaude sanitaire.

L'alimentation en eau chaude se fait sous réserve des interruptions nécessités pour l'entretien, conformément à l'article 6.2 du présent règlement.

L'eau chaude sanitaire est fournie à la sortie des appareils de production à une température de **X**°C.

Commentaire :

La légionellose s'installe dans les installations d'eau chaude sanitaire avec une T° inférieure ou égale à 55°C.

Pour la détruire, à 50°C, sa croissance est stoppée, mais la bactérie survie ; à 55°C, le temps de destruction est de plusieurs heures, à 60°C il est de 32 mn, à 66°C de 2 mn, et à 70°C, de 1 mn (source : DRASS/DASS). Il est donc intéressant d'assurer une montée en température quotidienne de tout le volume à 60°C.

La plage de fourniture peut ainsi être définie à 55 °C + 4°C et -0°C ou bien à 57 °C +-2°C.

Référence : arrêté du 30 novembre 2005 modifiant l'arrêté du 23 juin 1978 relatif aux installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eau chaude sanitaire des bâtiments d'habitation, des locaux de travail ou des locaux recevant du public

Concernant l'ECS, il peut être intéressant de laisser la production d'ECS uniquement en période de chauffe, en laissant en période estivale la production d'ECS à la charge de l'abonné (pour les réseaux de chaleur qui ne tournent pas l'été, pour des raisons de rendement notamment).

Pour les abonnés qui déclarent produire de l'ECS, il est intéressant d'indiquer une température minimale de livraison au primaire à indiquer (65° par exemple).

Lorsque l'Abonné souscrit un abonnement chauffage et eau chaude sanitaire, le réchauffage de cette eau chaude sanitaire sera produit par ses soins, en aval de l'échangeur. Les distributions secondaires de chauffage et d'eau chaude sanitaire sont donc à sa charge.

5.3 - FOURNITURE A DES CONDITIONS PARTICULIERES

Toute demande de fourniture de chaleur, sous une forme ou à une température différente des conditions générales de fourniture, peut être refusée par le Service pour tout motif légitime et notamment si cette fourniture se révélait incompatible avec les conditions techniques normales de distribution, en particulier avec la température normale de fonctionnement du réseau primaire.

En cas d'accord du Service, celui-ci peut exiger, au moment du raccordement ou en cours d'exploitation, le paiement par l'Abonné de tous les frais et charges qu'implique la satisfaction d'une telle demande dérogatoire aux conditions générales de fourniture de chaleur.

ARTICLE 6 - CONDITIONS GENERALES DU SERVICE

6.1 - PERIODES DE FOURNITURE

6.1.1 - Fournitures au sein de la période de chauffage

Les dates de début et de fin de saison de chauffage, sont les suivantes :

- début de la saison de chauffage : X mois
- fin de la saison de chauffage : X mois

Commentaire :

Usuellement, la saison de chauffe débute le 15 septembre / 1^{er} octobre pour se terminer le 31 mai / 15 juin, mais elle est bien à adapter selon le climat de chaque territoire.

A noter qu'il peut être intéressant de prévoir des cas spécifiques où la notion d'approvisionnement est élargie (en distinguant par exemple la notion de saison de chauffe de la notion de livraison du chauffage) par exemple dans le cas d'un EHPAD/hôpital.

Par ailleurs, cette notion est bien à distinguer du lancement des installations de l'abonné, qui démarre ses installations selon son choix, dans la période de saison de chauffe définie, sur une période qui peut être moins large.

Dans certains réseaux livrant toute l'année, cette clause peut être supprimée.

6.1.2 - Fournitures en dehors de la saison de chauffage

En fonction des conditions climatiques et à la demande des Abonnés formulée par lettre recommandée par accusé de réception adressée au Service, le Service peut décider d'adapter les dates de saison de chauffage, ci-dessus mentionnées.

6.2 - TRAVAUX D'ENTRETIEN COURANT

Les travaux sur le réseau de chaleur sont exécutés en dehors de la saison de chauffage mentionnée à l'article 6.1.1 ou pendant cette période à la condition qu'il n'en résulte aucune perturbation pour le service des Abonnés.

6.3 - TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN, RENOUVELLEMENT ET EXTENSION

En vue de faciliter les nouveaux raccordements ou d'assurer le gros entretien, une période d'arrêt technique pourra avoir lieu chaque année hors période de chauffage. Cet arrêt annuel aura une durée maximale de 5 jours, chaque interruption de la fourniture d'eau chaude sanitaire ne pouvant excéder 24 heures consécutives.

Les dates sont communiquées aux Abonnés par tout moyen et, par avis collectif de manière régulière, aux usagers concernés avec un préavis de 20 jours minimum.

Commentaire :

Il est rappelé au service de veiller à un rappel quelques jours avant le début effectif des travaux et de s'assurer que la transmission des informations pratiques aux abonnés du service soit bien faite auprès des usagers.

Par ailleurs, il est essentiel pour les propriétaires de logements loués d'avertir les locataires.

6.4 - INFORMATIONS DES TRAVAUX

Lorsque des travaux sont effectués sur le réseau, le Service met en place les informations suivantes :

- information en pied d'immeuble par affichage ;
- information sur le site des travaux par un panneau de chantier indiquant la durée prévisionnelle des travaux, leur nature, les intervenants et le responsable des travaux à contacter, et ce XX jours avant le début des travaux ;
- information des abonnés par tout moyen (courrier, courriel ...).

ARTICLE 7 - CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE

7.1 - ARRETS D'URGENCE

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate, et notamment en cas de danger, le Service doit prendre d'urgence les mesures nécessaires.

Sans délai, il en avise les Abonnés concernés par tout moyen et, par avis collectif, les usagers concernés.

7.2 – SUSPENSION DE FOURNITURE

Après mise en demeure de cesser les perturbations en cause restée infructueuse, le Service pourra suspendre la fourniture de chaleur à l'Abonné dont les installations seraient une cause de perturbation pour les ouvrages du service.

Cette suspension de fourniture n'est pas considérée comme une interruption au sens de l'article 7.3 alinéa 2.

La suspension de fourniture dans ce cadre ne suspend pas l'abonnement ni ne dispense l'Abonné du paiement des factures établies en vertu de l'abonnement et ne fait pas obstacles aux sanctions particulières prévues au titre du présent règlement, ni aux poursuites que le Service peut exercer contre l'Abonné.

7.3 - RETARDS, INTERRUPTIONS OU INSUFFISANCES DE FOURNITURES DE CHAUFFAGE ET D'EAU CHAUDE SANITAIRE

Est considéré comme retard de fourniture le défaut, pendant plus de 24 (vingt-quatre) heures après la demande écrite formulée par un ou plusieurs Abonnés, de remise en route de la distribution de chaleur, à un ou plusieurs postes de livraison, au début ou en cours de la saison de chauffage.

Est considérée comme interruption de fourniture l'absence constatée pendant plus de 8 (huit) heures consécutives de fourniture de chaleur à une sous-station.

Est également considérée comme interruption de fourniture, toute insuffisance ne permettant pas de satisfaire 60 % de la consommation journalière de l'abonné.

Est considérée comme insuffisante, la fourniture de chaleur à une puissance et à un niveau de température ou de pression inférieurs aux seuils fixés à l'article 5.1 du présent règlement.

Toute journée de retard ou d'interruption de fourniture de chaleur se traduit, pour l'Abonné concerné, par une réduction de $x \text{ jour(s)}/30^{\text{ème}}$ du montant mensuel de son abonnement. De même, toute insuffisance constatée au-delà d'une journée entraînera une réduction de $x \text{ jour(s)}/30^{\text{ème}}$ du montant mensuel de son abonnement.

Commentaire :

Bien entendu, comme il n'y a pas d'énergie livrée, il n'y a pas de facturation de celle-ci. L'interruption de fourniture peut être fortement pénalisante pour certains types d'abonnés, en particulier les CHU qui ont une obligation au titre du code de la sécurité sociale.

En cas de concession, il est également fortement conseillé de prévoir des pénalités en cas de retard, d'interruptions ou d'insuffisances de fourniture dus au délégataire. Le détail des pénalités ne doit pas figurer dans le règlement de service mais dans le contrat de concession.

Par ailleurs, les statistiques d'arrêts des sous-stations devront être communiquées aux autorités délégantes dans la logique du compte-rendu annuel de concession et de bon suivi des performances.

7.4 - CAUSES EXONERATOIRES DE RESPONSABILITE

Le Service n'engage sa responsabilité, ni n'encourt de sanction pour inexécution de ses obligations lorsque le manquement aux dites obligations ou le retard dans leur exécution résulte d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence civile et administrative ou résulte d'une des causes exonératoires suivantes :

- des aléas géologiques que l'état des connaissances ne permettait pas d'anticiper ;
- des découvertes et imprévus archéologiques ;
- des intempéries au sens des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur ayant entraîné un arrêt de travail sur les chantiers, comme les cyclones, des épidémies, des faits de guerre, des actes de terrorisme, des émeutes ou des soulèvements populaires ;
- des troubles de toutes natures liées à des mesures de police temporaires et non prévisibles ;
- le défaut d'approvisionnement du réseau électrique;
- en cas de grève extérieure au service ;
- en cas d'injonction administrative ou judiciaire de suspendre ou d'arrêter tout ou partie des prestations.

Pour se prévaloir de la présente disposition, le Service devra être en mesure de justifier qu'il n'est pas à l'origine du retard ou du manquement et avoir accompli toutes démarches et diligences nécessaires pour limiter les conséquences d'un tel cas et/ou trouver toute solution alternative à des conditions techniques et financières équivalentes.

Commentaire :

La mise en place d'un fonds de compensation du service peut être envisagée, de manière à assurer un accompagnement des abonnés non livrés.

ARTICLE 8 - CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES BRANCHEMENTS, POSTES DE LIVRAISON ET COMPTEURS

8.1 – BRANCHEMENT

Le branchement initial de l'Abonné au réseau de chaleur correspond au raccordement de son installation intérieure existante à l'échangeur qui va le desservir. Il est réalisé par le Service dans le cadre des travaux initiaux.

La responsabilité du Service s'arrête ensuite aux brides aval de l'échangeur.

La responsabilité de l'Abonné est ainsi délimitée, à la bride aval de la première vanne d'isolement rencontrée par le fluide qui l'alimente et à la bride amont de la dernière vanne d'isolement rencontrée par le fluide qu'il renvoie au réseau. L'Abonné est en revanche responsable du bon entretien du fluide circulant dans le secondaire (conformément à l'article 4.2) afin de limiter notamment tout embouage de l'échangeur.

8.2 – SOUS-STATIONS

Les ouvrages du circuit primaire, situés en amont du branchement (tuyauteries de liaison, régulation primaire, échangeur jusqu'aux brides de sortie secondaire de celui-ci), sont établis, entretenus et renouvelés par le Service.

8.3 – COMPTEURS

Les compteurs primaires sont établis, entretenus et renouvelés par le Service.

Les compteurs individuels, établis dans les immeubles collectifs en vertu de l'article R. 241-7 du code de l'énergie et permettant de déterminer la quantité de chaleur fournie à chaque local occupé à titre privatif, ne relèvent pas de la responsabilité du Service.

ARTICLE 9 - MESURES ET CONTROLE DE LA CHALEUR

La quantité de chaleur livrée à l'Abonné est mesurée à l'aide d'un compteur de chaleur établi en sortie de sous-station.

Ils sont posés par le Service et font partie des ouvrages du réseau public de chaleur. Ils sont plombés par un organisme agréé à cet effet par le Laboratoire National d'Essai ou tout organisme accrédité COFRAC et entretenus par le Service.

Le contrôle des compteurs d'énergie thermique sera effectué suivant la norme NF EN 1434-1 (à 5) + A1. Le Service peut procéder à la vérification des appareils aussi souvent qu'il le juge utile sans frais pour l'Abonné. L'Abonné a toujours le droit de demander la vérification des appareils, soit par le service, soit par le Bureau National de Métrologie ou par un organisme agréé par ce dernier. Les frais de la vérification sont à la charge de l'Abonné si le compteur est reconnu exact. Ils sont à la charge du service dans le cas contraire.

Les limites de tolérance à l'intérieur desquelles l'exactitude est réputée acquise sont les suivantes : dans tous les cas, un compteur est considéré comme exact lorsqu'il ne présente aucune erreur de mesure supérieure aux erreurs maximales tolérées, fixées par le décret n° 76-1327 du 10 décembre 1976 et l'arrêté du 3 septembre 2010 pour les compteurs d'énergie thermique. Tout compteur inexact est remplacé par le Service par un compteur vérifié et conforme.

Dans le cas où un compteur a donné des indications erronées ou s'est arrêté de fonctionner pendant une certaine période, est prise en compte, le cas échéant, la consommation des 3 années précédentes, relative à la même période, sauf preuve rapportée par l'Abonné d'une consommation significativement inférieure au titre de la période concernée.

Commentaire :

D'autres méthodes peuvent être envisagées, à défaut :

- une vérification *a posteriori* sur la moyenne des trois dernières années
- un parallèle avec un autre bâtiment similaire
- le comptage de la consommation pendant les 15 jours suivant le changement de compteur avec la correction des DJU.

Si aucune norme ne semble encadrer la durée de vie d'un compteur, un remplacement tous les 10 ans environ permet de limiter les pannes de compteur.

A noter enfin que le contrôle n'est pas obligatoire, sauf lors de la mise en place du compteur et à chaque remplacement de compteur

En cas de contestation relative au comptage, l'Abonné pourra saisir le Service conformément à l'article 19 du présent règlement.

ARTICLE 10 - CHOIX DES PUISSANCES SOUSCRITES

La puissance souscrite dans la police d'abonnement est la puissance calorifique maximale que le Service est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné.

Elle ne peut être supérieure à la puissance de la sous-station de l'Abonné, calculée suivant les normes en vigueur, la sous-station fonctionnant dans les conditions retenues lors de la demande d'abonnement.

Pour le chauffage, elle est égale au produit :

- de la puissance calorifique maximale en service continu (somme des besoins calorifiques de chauffage des bâtiments de l'Abonné, des pertes internes de distribution et des pertes particulières éventuellement liées au mode de chauffage choisi) et calculée pour une température extérieure de base **XXXXX**;
- par un coefficient de surpuissance, pour remise en température après baisse ou arrêt du chauffage, qui ne peut être inférieur à **XXX**.

Commentaire :

D'autres variantes sont envisageables (par exemple, laisser le calcul à l'abonné, qui s'engage alors, dans la logique du parallèle avec le réseau gaz) et ces éléments peuvent être précisés dans le cahier des charges de l'appel d'offre de la concession

Quelle que soit la règle de calcul, l'abonné doit pouvoir calculer aisément sa puissance souscrite.

La température extérieure de base est à définir selon la zone géographique, dans la logique de la norme NF EN 12831.

Un système mixte de calcul peut être mis en place, avec une puissance calculée à partir des consommations de référence et un plafonnement physique de la puissance appelable.

Le coefficient de surpuissance peut par exemple être de 1,10 ou 1,15 mais doit être adapté selon les normes de performance énergétique définies par la réglementation. Le seuil de 1,15 est cohérent pour les bâtiments soumis à la RT 2012, mais ne le sera sans doute plus pour les bâtiments soumis à la RE2018.

Par ailleurs, il peut être pertinent de spécifier une différence selon la typologie de l'abonné, qu'on soit en logements (fixé par exemple à 1,10) ou en équipements (par exemple fixé à 1,2). Les coefficients de surpuissance peuvent aller de 1 à 1,4 au maximum, avec la logique que la puissance installée en sous-station est toujours légèrement supérieure à la puissance souscrite.

S'il peut être compliqué de résumer / imposer des normes contradictoires et très épaisses sur le sujet avec tous types de bâtiments et partout en France sur notre modèle, il est revanche important de noter que ces éléments doivent tenir compte des normes en vigueur et des capacités du bâtiment, de l'intermittence etc. à titre d'exemple, sur un projet particulier pour des bâtiments neufs, les porteurs de projet sont incités à se limiter à du 0,030 (surpuissance incluse).

Quelques valeurs usuelles de consommation, en gardant en tête qu'il est essentiel d'adapter ces estimations au bâti réel, les valeurs communiqués par les promoteurs, non concernés par la suite dans la consommation d'énergie, ne peuvent être utilisées comme bases pour les calculs :

Date de construction	C_max (pour les cinq usages, en kWhEP/m ²)
RT 2000	150
RT 2005	130 (zone H1)
RT 2012	60 (zone H1a)
BBC	60 (zone H1a)
BBC rénovation 2009	80 à moduler par zone et altitude
HPE rénovation 2009	150 à moduler par zone et altitude

Les besoins calorifiques tiennent notamment compte de la température minimale de base pour laquelle a été calculée l'installation. Ils seront fixés par application des normes françaises en vigueur, disponibles en particulier au CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment).

Dans tous les cas, la puissance souscrite pour le chauffage ne pourra être inférieure à 0,085 kW x surface plancher telle qu'elle apparaît au permis de construire), majorée d'un coefficient de surpuissance de 1,20.

Commentaire :

Éléments chiffrés pouvant être adaptés plus précisément selon le réseau de chaleur considéré ; on peut également par exemple distinguer logement individuel et logement collectif, ou existant vs neuf.

Si la puissance réelle est inférieure à la valeur calculée ci-dessus, la puissance minimale de chauffage définie ci-dessus sera prise en compte pour le calcul de la puissance souscrite globale.

L'Abonné peut limiter sa puissance souscrite à celle des locaux en service afin de tenir compte de l'échelonnement dans l'édification et la mise en service des bâtiments.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES PUISSANCES SOUSCRITES

11.1 - DEMANDE DE MODIFICATION

Au terme d'une période minimale d'une saison de chauffe en fonctionnement en régime nominal suivant la date de conclusion de la police d'abonnement ou la précédente demande de modification de la puissance souscrite, l'Abonné peut demander la vérification de sa puissance souscrite.

Commentaire :

Pour les bâtiments neufs, une telle analyse est souhaitable à systématiser.

Il est également possible d'instaurer une dynamique d'échange autour de la puissance souscrite initialement demandée, qui dans certains cas peut être demandée plus basse que les besoins réels, par exemple avec une logique de gradation suivante : mails d'alerte de dépassement, puis bridage technique, puis logique de bonus/malus mise en place. D'autres dispositifs de dépassement de la puissance, analogue à ce qui existait concernant les tarifs verts dans l'électricité pour les industriels, peuvent aussi être mis en place, du type moyenne quadratique avec le temps et l'amplitude du dépassement.

Conformément aux articles D.241-35 et suivants du code de l'énergie, l'Abonné peut également demander la modification, à la hausse ou à la baisse, de sa puissance souscrite en fonction de l'évolution de ses besoins en cas d'évolution de la surface chauffée des locaux ou en cas de travaux ou mesures d'économie d'énergie.

Commentaire :

Une partie des participants a toutefois relevé les difficultés de mise en œuvre de cet article (attente de deux ans de suivi, enclenchement à partir de 20 % d'économie d'énergie donc seulement sur une grande rénovation, pas de méthode pour l'intégration de l'ECS).

Certains retours d'expérience vont plus loin que cette obligation réglementaire, en autorisant, après trois années de baisse successive (sans tenir compte de cette limite de 20 %), un réajustement automatique de la puissance souscrite, le cas échéant avec effet rétroactif. Pour les bâtiments neufs, on peut imaginer une logique de période probatoire d'une année par rapport à la puissance déclarée initiale.

Dans un tel cas, la nouvelle puissance souscrite est déterminée selon les dispositions de l'article 10.

11.2 SUSPENSION DE LA PUISSANCE SOUSCRITE

À tout moment, l'Abonné a la faculté de demander la suspension de son abonnement pour lui permettre de réaliser des travaux pendant lesquels l'immeuble serait inoccupé. La durée de la police d'abonnement est prolongée d'une durée équivalente à celle de la suspension susvisée.

ARTICLE 12 - ESSAIS CONTRADICTOIRES

Un essai contradictoire peut être demandé :

- par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance souscrite (vérification à la demande de l'Abonné) ;
- par le Service, s'il estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance souscrite (vérification à la demande du Service) ;
- par l'Abonné, s'il désire diminuer la puissance souscrite en cas de mesures économisant l'énergie (révision à la demande de l'Abonné).

Pour cet essai, il est installé à titre provisoire, dans la sous-station de l'Abonné, un enregistreur continu des puissances délivrées par le fluide primaire. A défaut, sont relevées les indications du compteur d'énergie cumulées pendant des périodes de dix minutes, d'où est déduite la puissance moyenne délivrée pendant chacune de ces périodes.

Ces relevés sont effectués pendant une durée qui ne peut être inférieure à 24 (vingt-quatre) heures consécutives et déterminent la puissance maximale appelée dans les conditions de l'essai.

Est calculée, à partir de cette mesure, la puissance maximale en service continu appelée le jour où la température extérieure de base est atteinte et on la multiplie par le coefficient de surpuissance contractuel pour obtenir la puissance souscrite.

- a) Pour les vérifications à la demande de l'Abonné, si la puissance ainsi déterminée est conforme à celle fixée à la police d'abonnement, les frais entraînés sont à la charge de l'Abonné et il lui appartient, s'il le désire, de demander au service la modification de l'équipement primaire de sa sous-station et de modifier sa puissance souscrite. Dans le cas contraire, les frais entraînés sont à la charge du Service qui doit rendre la livraison conforme.
- b) Pour les vérifications à la demande du Service, si la puissance ainsi déterminée est supérieure de plus de 4% à la puissance souscrite initiale ou révisée, en application de l'alinéa suivant, le Service peut demander :
 - soit que l'Abonné réduise sa puissance absorbée à la puissance souscrite, par des dispositions matérielles contrôlables ;
 - soit qu'il ajuste sa puissance souscrite à la valeur effectivement constatée.

Dans ces deux cas, les frais de l'essai sont à la charge de l'Abonné.

Si la puissance ainsi déterminée est conforme, les frais de l'essai sont à la charge du Service.

Commentaire :

Il est souhaitable d'insérer un bordereau de prix en annexe.

Par ailleurs, il est à noter que la mise en place de compteurs communicants facilite cet essai.

Deux cas particuliers peuvent advenir dans l'article ci-dessus : dans le cas b), une puissance effective supérieure à puissance souscrite et nécessitant des frais de raccordement et dans le cas c), une puissance effective inférieure à puissance souscrite ; la clause se lit comme la possibilité de faire baisser directement l'abonnement, ce qui est toutefois à moduler potentiellement par rapport aux investissements consentis initialement.

- c) Pour les révisions à la demande de l'Abonné, si la puissance ainsi déterminée est inférieure à la puissance souscrite de plus de 4%, la police d'abonnement est rectifiée en conséquence et la nouvelle valeur est prise en considération dans la facturation à partir de la date de l'essai.

Les frais de l'essai pour révision sont à la charge de l'Abonné.

Chapitre III : Abonnements et raccordements

ARTICLE 13 - DEMANDE D'ABONNEMENT

Le Service est tenu de fournir à tout futur Abonné, remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai qui sera porté à sa connaissance lors de la signature de sa demande et qui ne pourra excéder 10 (dix) jours, la chaleur nécessaire pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire.

Le Service peut surseoir à accorder ou refuser un abonnement, ou limiter la puissance souscrite, si l'importance de celle-ci nécessite la réalisation d'un renforcement.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec les dispositions du présent règlement de service.

ARTICLE 14 - REGLES GENERALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS

Lors de la mise en service du chauffage, l'Abonné souscrit une demande d'abonnement. Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée de dix (10) ans, renouvelable tacitement par période de **XXX** ans.

Commentaire :

Dans le cadre d'un contrat de concession, la durée de l'abonnement ne peut dépasser la durée de la concession. Il conviendra ainsi d'ajouter au paragraphe précédent la mention suivante : « *sans que la durée ne dépasse la durée de la concession* ».

Par ailleurs, il est envisageable de distinguer la durée de police d'abonnement selon la nature des abonnés ou des classes de puissances souscrites.

Par exemple :

- 12 ans pour les abonnements d'une puissance inférieure à 5 MW
- 15 ans pour les abonnements d'une puissance supérieure à 5 MW

Une distinction complémentaire peut être faite selon que l'investissement de raccordement est amorti ou non, ou bien une durée de 6/8/10 ans avec des frais de raccordement dégressifs.

Enfin, il peut être envisagé une facturation du raccordement en un ou plusieurs paiements, dans une logique similaire d'achat d'une chaufferie individuelle qui serait payée à la livraison, avec une durée d'abonnement qui serait alors plus courte.

Une vigilance doit être menée concernant le principe d'égalité de traitement des usagers ; un parallèle peut être trouvé pour justifier des approches différentes dans le domaine du service public de l'eau, le juge administratif a admis qu'une commune puisse appliquer une cotisation annuelle de consommation spécifique aux détenteurs d'une piscine privée, ces personnes étant placées dans une situation différente de celle des autres usagers du service (CE, 14 janvier 1991, n°73746).

Une durée trop longue d'abonnement qui serait imposée à l'Abonné pourrait être remise en cause à plusieurs titres :

- Au regard du droit de la consommation : conformément à l'article L. 212-1 du code de la consommation (anciennement article L. 132-1), sont prohibées et qualifiées d'abusives les clauses, dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties. Un certain nombre de jurisprudences ont qualifié d'abusives les clauses qui prévoyaient une durée trop longue d'engagement rendant ainsi impossible le recours à un autre opérateur ou à une autre solution plus compétitive, et ce, sans que cela soit justifié au regard des nécessités du service.
- Au regard du droit de la concurrence : une durée longue ou calée sur la durée d'une concession a pour effet de limiter l'accès à des modes de chauffage concurrents et substituables.

A noter que dans le cas d'une concession, un éventuel « droit exclusif » reconnu au titulaire de la concession ne saurait être mis en avant pour arguer d'une durée d'abonnement de longue durée. Ce droit exclusif ne joue qu'entre les parties à la concession et doit s'entendre comme le fait que l'autorité délégante ne confiera pas l'exploitation du service à un autre prestataire le temps de la durée de la concession.

Le Service avisera l'Abonné, au moins trois (3) mois avant l'arrivée à échéance de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception de la faculté qui lui est offerte de ne pas reconduire ledit abonnement. En l'absence d'une réponse de sa part par lettre recommandée avant la date d'échéance, la police d'abonnement sera reconduite pour une nouvelle période de cinq (5) ans.

Les abonnements sont cessibles à un tiers à toute époque de l'année, moyennant un préavis de 10 (dix) jours par lettre recommandée avec accusé de réception. L'ancien Abonné reste responsable vis-à-vis du service de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Les dispositions de la police d'abonnement s'imposent aux ayants droits, ou successeurs éventuels de l'Abonné qui s'engage en conséquence à imposer cette obligation dans tout acte de transfert.

Commentaire :

Alternative possible : Les héritiers et ayants-droits d'un Abonné ou d'un Usager décédé sont responsables, solidairement et indivisiblement de toutes les sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Dès que le Service est informé du décès de l'Abonné ou de l'Usager, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture de chaleur, sauf demande contraire des héritiers et ayants-droits.

Les frais de fermeture et de réouverture sont à la charge de l'Abonné et acquittés dans les conditions prévues à l'article 18.2 du présent règlement.

ARTICLE 15 – TARIFICATION

15.1 – TARIFS DE BASE

Les abonnés sont soumis aux tarifs fixés par **XXXXX**, sur propositions de **XXXX**.

Ces tarifs, auxquels s'ajoutent les divers droits et taxes additionnelles au prix de l'énergie calorifique, comprennent les termes suivants :

- Le terme **R1**, exprimé en euros hors taxes par MWh, est un élément proportionnel représentant le coût des combustibles réputés nécessaires, en quantité et en qualité, pour assurer la fourniture d'un MWh de chaleur livré en sous-station, destiné au chauffage des locaux. Les abonnés sont soumis à la tarification au compteur d'énergie thermique. Il est directement proportionnel au mix énergétique réel, ajusté en fin d'année.

Commentaire : il est possible d'introduire un terme spécifique à la consommation d'ECS, avec une facturation au m3 par exemple

- Le terme **R2** est un élément fixe représentant la somme des coûts annuels suivants, exprimé en euros hors taxes par kW souscrit, représentant :
 - le coût de l'énergie électrique utilisée à des fins mécaniques, réputée nécessaire pour assurer le fonctionnement des installations primaires - hors postes de livraison - (**R21**).
 - les coûts des prestations de conduite et de petit entretien des installations, ainsi que de tous frais généraux, les taxes, redevances et assurances diverses liées aux installations de production et distribution de chaleur (**R22**).
 - le coût des prestations de gros entretien et de renouvellement, dans la limite de l'amortissement réalisé par la Régie/le concessionnaire sur les subventions et équipements initiaux (**R23**).
 - le coût des charges financières liées au provisionnement budgétaire (**R24**).
 - La répercussion des subventions d'équipements perçues par le concessionnaire, amortis de la même façon que les biens correspondants(**R25**).

$$\mathbf{R2 = R21 + R22 + R23 + R24 - R25}$$

Commentaire :

Classiquement, le R1 est proportionnel au P1, le R2 est proportionnel au P2, P3 et P4 (fixe).

Les charges sont définies ainsi :

- P1 : charges d'achat de l'énergie (variables)
- P1', parfois intégré dans le R1 : charges d'électricité (fixe)
- P2 : petit entretien (fixe)

-P3 : gros entretien, renouvellement (GER) (fixe)

-P4 : amortissement des investissements (fixe).

La répartition du R2 peut se faire en Unité de Répartition Forfaitaire (URF), liés par exemple à la nature de l'abonné et aux spécificités de sa courbe de chauffe ; néanmoins, ce type de tarification rend la facture moins aisée à lire pour les abonnés et le suivi par la MO.

Par ailleurs, la répartition entre part variable/part fixe (soit usuellement R1/R2) est à considérer sur chaque projet ; notamment selon le coût d'investissement production et réseaux de chaleur. De manière classique, la part du R2 est plutôt faible pour des réseaux valorisant la chaleur fatale (de type UIOM/UE) pour lesquels le réseau est amorti, plus élevé pour la biomasse et généralement plus important pour la géothermie (les investissements de production étant élevés).

Une part importante de R1 permet une vision plus grande pour les abonnés des économies d'énergies générées par de potentiels travaux d'efficacité énergétique mais ne doit pas pénaliser une logique d'amortissement cohérente, en particulier pour les nouveaux réseaux en création. Il peut aussi être judicieux de retravailler la répartition des composants du tarif à la suite de l'amortissement des installations. Le poids de chaque terme doit refléter la structure des coûts. A noter enfin que certains réseaux de chaleur font le choix d'intégrer tout ou partie de l'amortissement (P4) dans le R1, dans la logique de minorer le poids du R2.

Certains réseaux choisissent ainsi de mettre en place un intéressement sous forme d'une décote sur la part amortissement des frais de premier raccordement pour les bâtiments BBC (présentant donc une facture de chaleur avec un fort poids du R2), avec par exemple :

-50 % si le ratio consommation annuelle / puissance souscrite < 800h

- 62,5 % si le ratio consommation annuelle / puissance souscrite < 600h

- 75 % si le ratio consommation annuelle / puissance souscrite < 400h

- 80 % si le ratio consommation annuelle / puissance souscrite < 320h, avec un contrôle annuel de cet engagement et annulation de l'intéressement sur la période concernée en cas de non-respect.

La valeur de base **R** du prix de vente de l'énergie calorifique à chaque Abonné est déterminée par la formule suivante :

$R = R1 \times \text{nombre de MWh consommés par l'Abonné} + R2 \times \text{puissance souscrite par l'Abonné en kW}$

La valeur définitive du R25 sera donnée à l'issue du processus d'attribution des subventions, le R25 est indiqué ici à titre indicatif et non engageant.

Indexation des tarifs

Commentaire :

Cette clause est nécessaire pour indexer le tarif et propre à chaque projet et se définit, le cas échéant, lors de la négociation de la concession.

Il est essentiel de vérifier la cohérence des paramètres d'indexation, faisant en sorte que les indices dépendent peu des énergies fossiles, hormis pour les frais de transport dans le cas de bois

énergie par exemple. Les formules d'indexation doivent être conçues pour fonctionner de manière automatique, sans nécessiter de délibération supplémentaire, et doivent être basées sur des paramètres librement consultables. La révision des prix doit être annuelle, plutôt que mensuelle, hormis peut-être pour les termes dépendant des énergies fossiles (le R1_gaz_appoint par exemple).

Pour le terme R1, l'indexation est basée sur les indices de prix des combustibles utilisées (FOD, PEG-nord, etc.). Pour le combustible bois, il peut être judicieux d'utiliser l'indice CEEB (pouvant être suivi via <http://observatoire.franceboisforet.com>) ou des indices locaux mis en place. Le terme R2 quant à lui, est plutôt indexé sur des indices de coût de la main d'œuvre, de prestation de service et de prix de l'électricité.

Il s'agit par ailleurs d'indiquer la valeur des différents termes à la date de la signature du contrat de concession / date de création de la régie.

A noter que les termes R24 et R25 sont fixes, ils ne doivent pas faire l'objet de paramètres d'indexation.

Par ailleurs, une approche pédagogique est intéressante à mettre en place sur l'explication et la lecture des paramètres d'indexation, de manière à fluidifier les relations avec les abonnés, une partie des litiges pouvant venir d'une mauvaise compréhension / mauvaise lisibilité de la facture.

Bonne pratique : la parution par l'exploitant, de manière annuelle, de la valeur des différents paramètres d'indexation, dans la facture de l'année n pour l'année n+1 ainsi que sur son site

15.2 – DEPENSES DE GROS ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT

Les dépenses de gros entretien et de renouvellement sont facturées proportionnellement à la puissance souscrite dans les conditions de l'article 15.1.

ARTICLE 16 - FRAIS DE RACCORDEMENT (TERME RR)

Les frais de raccordement comprennent :

- le coût des branchements, à savoir les travaux de réalisation du poste de livraison (échangeur, compteur) dans un local fourni par l'Abonné ainsi que le raccordement au réseau primaire de distribution de chaleur.
- le droit de raccordement, destiné notamment au financement des travaux de premier investissement nécessaires à la desserte des Usagers.

Les droits de raccordement maximal est fixé au [date] à XX €HT/kW souscrit.

Commentaire :

Les droits de raccordement peuvent être distingués selon qu'on soit dans le périmètre du premier établissement (sachant qu'habituellement dans ce cas il n'y en a généralement pas) ou bien dans des extensions ultérieures.

Selon la durée de l'abonnement, une dégressivité des tarifs, ayant un rôle incitatif, peut être proposée.

Ils ne doivent pas dépasser le coût réel par rapport à la subvention.

Variante de calcul des droits de raccordement : proportionnels au kW souscrit et au mètre linéaire selon le bordereau de prix unitaire à mettre en annexe.

Il est indexé dans les mêmes conditions que l'élément proportionnel à la puissance souscrite du tarif R2.

Les frais de raccordement sont facturés au nouvel Abonné dans les conditions prévues à l'article 17.3 du présent règlement.

Chapitre IV : Conditions de paiement

ARTICLE 17 – FACTURATION

17.1 – FACTURATION

Le règlement du prix de vente de la chaleur donne lieu à des versements mensuels déterminés dans les conditions suivantes.

Sont perçues les sommes correspondant aux éléments de tarification suivants :

- les tarifs du service,
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA),
- les autres taxes, redevances ou contributions que le Service serait amené à percevoir auprès des Abonnés par suite de décisions qui lui seraient imposées.

Les factures adressées aux Abonnés sont conformes aux dispositions réglementaires et fiscales en vigueur ainsi qu'aux dispositions de la police d'abonnement qu'ils ont signé. Elles sont de lecture aisée par tous et comprennent a minima pour tous les Abonnés :

- N° de police d'abonnement,
- Adresse du poste de livraison,
- Évolution de la consommation d'énergie annuelle et mensuelle,
- Date de relève et date d'application des tarifs,
- Montant de la part proportionnelle due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Montant de la part abonnement due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Rappel de la consommation des 2 dernières années,
- Moyens de paiement disponibles,
- Les contacts pour la gestion administrative (abonnement, facturation...) et la gestion technique (intervention, urgence...),
- L'adresse du site internet du Service où sont accessibles le règlement de service et les règles de tarification et d'indexation en vigueur.

Sur la première page de la facture figurent obligatoirement les éléments suivants :

- La quantité facturée (MWh, kW, ...), la part éventuelle (1/12, ...),
- Le prix unitaire facturé en €HT,
- Le prix total HT facturé en distinguant, s'il y a lieu, les facturations au titre du R2 :
 - o du chauffage des locaux,
 - o du réchauffage de l'eau chaude sanitaire,
 - o des autres utilisations possibles de l'énergie.

17.2 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Sous réserve de dispositions réglementaires particulières, les factures émises par le Service sont payables dans les 30 (trente) jours à compter de leur émission.

A défaut de paiement dans les 30 (trente) jours qui suivent l'émission de la facture, le Service peut, après un nouveau délai de 15 (quinze) jours, interrompre la fourniture de chaleur après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception à l'Abonné et avis collectif affiché à l'intention des usagers concernés.

Au cas où la fourniture aurait été interrompue, conformément au processus indiqué ci-dessus, comme dans tous les cas où ledit processus a été entamé, les frais de cette opération, les frais de remise en service ultérieure de l'installation, les frais de procédure consécutifs à la mise en œuvre de tout ou partie des dispositions du présent article et les frais irrépétibles ayant pu en résulter sont à la charge de l'Abonné, sans préjudice des frais de recouvrement de la facturation impayée.

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu, à compter du délai de 30 (trente) jours prévu au premier alinéa et sans mise en demeure, au paiement d'intérêts ainsi qu'à une indemnité forfaitaire².

Commentaire :

Ce paragraphe est à supprimer pour les **consommateurs** et les **non-professionnels**. Par ailleurs, certains éléments d'encadrement juridique s'appliquent dans ces cas particuliers, en termes de trêve hivernale et de mesures d'accompagnement au paiement des factures (linéarisation, fonds de précarité énergétique, appui sur les CCAS...).

Le Service peut subordonner la reprise de la fourniture de chaleur au paiement des sommes dues ainsi que des frais de remise en service.

² Dans les conditions fixées par le décret n°2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique pour les Abonnés « Collectivités » et par l'article L. 441-6 du code de commerce pour les Abonnés « Professionnels »

17.3 - CONDITIONS DE PAIEMENT DES DROITS DE RACCORDEMENT

Les droits de raccordement sont exigibles dans les conditions suivantes :

- 50% du montant dans les trente (30) jours à compter de la signature de la police d'abonnement ;
- 50 % du montant restant dans les trente (30) jours à compter de la date de réception des travaux.

A défaut de paiement des droits de raccordement dans ce délai, le Service pourra suspendre la fourniture de chaleur quinze (15) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

Chapitre V : Résiliation et contestations

ARTICLE 18 - RESILIATION

18.1 Résiliation par le Service

En cas de troubles préjudiciables aux installations du Service du fait de l'Abonné, le Service pourra résilier sans indemnité son contrat d'abonnement après l'avoir mis en demeure de faire cesser lesdits troubles dans un délai de 10 (dix) jours.

En telle hypothèse, le Service sera également fondé à mettre à la charge de l'abonné une pénalité correspondant à $x \text{ jour(s)}/30^{\text{ème}}$ du montant mensuel de son abonnement.

Le Service dispose de la faculté de résilier le contrat au cours de la période initiale du contrat ou de celle afférente à sa reconduction en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat ou en cas de non-respect par l'Abonné de ses engagements fixés dans le présent règlement, à l'exception du non-paiement des factures régi à l'article XXXX .

Un courrier avec accusé de réception sera adressé à l'Abonné pour l'informer de cette résiliation. Dans le cas d'un manquement de l'Abonné à ses obligations, à l'exception du non-paiement des factures, ce courrier sera adressé quinze (15) jours avant la date de résiliation souhaitée, après une mise en demeure adressée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours.

En cas de liquidation judiciaire, faillite ou toute autre cause de l'arrêt définitif de l'activité de l'Abonné, le Service procède à la résiliation d'office de l'abonnement à moins que dans les **X** jours ouvrables du jugement, le mandataire judiciaire ne demande par écrit le maintien de la fourniture de chaleur.

Cette clause est à insérer pour les Abonnés **professionnels** et **non-professionnels**, mais à supprimer pour les **consommateurs**

18.2. Résiliation par l'Abonné

L'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Service. La résiliation prend effet à la date souhaitée par l'Abonné et au plus tard quinze (15) jours à compter de

la notification de la résiliation au Service. Le Service supporte une indemnité égale à l'abonnement (R24) restant dû sur la durée restant à courir jusqu'au terme initial de son abonnement.

Commentaire :

Conformément à la jurisprudence, la clause qui stipule que tout mois commencé restera intégralement dû au professionnel est interdite parce qu'abusive, en ce qu'elle crée, en cas de résiliation du contrat en cours de mois, un déséquilibre au détriment de l'abonné en lui faisant payer un service qui n'est pas fourni (CA Versailles, 20 mai 2005, n°04/01207).

En effet, il est de principe que, s'agissant des SPIC, les usagers ne doivent supporter les coûts que du service rendu. Voir en ce sens : CA Versailles 28 mars 2006, 04VE03501 : s'agissant d'un réseau de chaleur : « les tarifs des services publics à caractère industriel et commercial, qui servent de base à la détermination des redevances demandées aux usagers en vue de couvrir les charges du service, doivent trouver leur contrepartie directe dans le service rendu aux usagers »

Par ailleurs, est illégale, en tant qu'elle limite la faculté de résiliation par l'abonné de son contrat d'abonnement, la clause qui prévoit que la résiliation ne pourra être demandée que si l'abonné utilise une source locale d'énergie nouvelle dans des conditions économiques plus favorables (CA Paris, 21 mars 2013, n°11/12053).

Alternative : exemple du règlement de service de la Ville de Niort : « en cas de résiliation anticipée de sa police d'abonnement, pour une cause non imputable au Délégué, l'Abonné verse au Délégué une indemnité compensatrice correspondant à la fermeture du branchement et à l'enlèvement du compteur. Les frais de fermeture s'établissent à deux cents (200) €HT par compteur (FF0). [...] En cas de faute d'une particulière gravité, notamment si le service subit des interruptions prolongées ou répétées, l'Abonné peut résilier son contrat d'abonnement sans frais. Cette mesure doit être précédée d'une mise en demeure restée sans résultat dans un délai de quinze (15) jours francs. »

En cas de faute de la part du Service, d'insuffisance de fourniture ou d'absence de fourniture telles que définies à l'article 5 sur une période de plus de **XX** jours consécutifs ou en cas de force majeure, l'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Service à tout moment, avec effet à la date souhaitée par l'Abonné et sans indemnité de sa part.

ARTICLE 19 – CONTESTATIONS

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige relatif à l'exécution du présent règlement à l'amiable. Le Service s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Abonnés formulées au Service (par courrier, courriel et/ou appel téléphonique) aux coordonnées suivantes : ...

Si l'Abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai d'un (1) mois, il peut adresser toute réclamation directement au Service par courrier ou courriel à l'adresse suivante : ...

En l'absence de règlement du différend dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation par le Service, l'Abonné peut saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie. Cette saisine peut se faire par un formulaire internet mis à disposition sur le site via la plateforme de règlement des litiges en ligne <https://www.sollen.fr/login> ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie – 75443 Paris Cedex 09.

Le recours à la médiation ne prive pas les consommateurs de la possibilité de saisir la justice à tout moment.

Commentaire :

La FNCCR a travaillé un guide avec le Médiateur National de l'Energie (MNE) partageant des retours d'expérience sur des réseaux de chaleur et un parangonnage avec le service public de la distribution d'eau pour mettre en place un premier niveau de traitement local, avant une saisie du médiateur par le consommateur. Ce guide est disponible à l'adresse suivante : <http://www.fnccr.asso.fr/article/guide-reseaux-de-chaleur/>

La formulation ci-dessus est validée par les services du MNE.

Précisions que les dispositions indiquées ci-dessus dans l'article sont également à faire figurer dans les courriers d'échanges avec les consommateurs.

Les parties demeurent libres de soumettre à tout moment tout litige au Tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le Service.

En tout état de cause, le recours devant le Tribunal n'est pas suspensif du règlement des sommes dues.

Chapitre VI : Données à caractère personnel

ARTICLE 20 : Données à caractère personnel

Le Service gère les fichiers contenant des données à caractère personnel en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi, coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (suivi de consommation, facturation et recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par le Service.

Commentaire :

Ces deux paragraphes sont à adapter selon les données traitées et leur finalité de traitement.

L'Abonné dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par le Service de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

L'Abonné peut exercer les droits susvisés auprès du Délégué à la protection des données du Service à l'adresse suivante : [adresse du Service] ou par courrier électronique à l'adresse [adresse électronique du Service].

Enfin, l'Abonné dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Chapitre VII : Dispositions d'application

ARTICLE 21 - MODIFICATION DU REGLEMENT

Des modifications au présent règlement ou l'adoption d'un nouveau règlement peuvent être décidées par le Service et adoptées par délibération du conseil municipal/ conseil métropolitain / comité syndical selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées 30 (trente) jours auparavant à la connaissance des Abonnés, par courrier en recommandé avec accusé de réception.

A compter de la réception des modifications ou du nouveau règlement, l'Abonné dispose d'un délai de quinze (15) jours pour notifier au Service son intention de renoncer à son abonnement.

ARTICLE 22 – DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le [date]

ARTICLE 23 - CLAUSE D'EXECUTION

Délibéré, voté et mis en vigueur par la Commune/Métropole/autre EPCI/syndicat de xxxx dans sa séance du xxxxx (délibération n°xxx).

Le Directeur/Président, habilité, est chargé de l'exécution du présent règlement.

Commentaire :

Lorsque le réseau de chaleur est géré en concession, c'est le concessionnaire, soit généralement le directeur de la société d'exploitation du réseau de chaleur qui est chargé de l'exécution du règlement de service.

Dans le cas d'une régie :

- Régie communale : directeur de la régie (régie personnalisée) ou maire (régie à simple autonomie financière)
- Régie syndicale/métropolitaine/d'un autre EPCI : directeur de la régie (régie personnalisée) ou président du syndicat/de la métropole/de l'EPCI (régie autonome)

ARTICLE 24 – ANNEXES

Lister les annexes

Commentaire :

On pensera notamment à la fiche de coût de vérification des compteurs (bordereau des prix), à des prescriptions techniques pour les sous-stations avec schéma hydraulique, etc.



RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

Police d'abonnement au service de la distribution publique de chaleur pour la Commune de **xxxxx** / le bailleur social **xxx** /autre

Je soussigné (e) « **NOM et PRENOM du représentant de l'Abonné** »

agissant en qualité de « **TITRE** »,

après avoir pris connaissance du règlement de service de la distribution publique de chaleur sur le territoire de la commune de **xxxx**, auquel je déclare adhérer en tous points, sollicite un abonnement audit Service, aux conditions ci-après.

1. Désignation de l'Abonné

- Nom ou raison sociale : **[à compléter]**

- Adresse : **[à compléter]**

- n° SIREN ou SIRET (le cas échéant) : **[à compléter]**

2. Désignation, adresse et fonction des bâtiments à desservir

- Nom du ou des bâtiments : **[à compléter]**

- Adresse : **[à compléter]**

- Nombre de logements / équipements : **[à compléter]**

- Surface chauffée / nature de l'équipement : **[à compléter]**

3. Désignation du poste de livraison

- Sous-station n° **[à compléter]** sise à l'adresse **[à compléter]**

- Dans son intégralité **ou** Limitée à

4. Désignation de l'abonnement pour la fourniture de chaleur

Chauffage des locaux : oui : non :

Réchauffage de l'eau sanitaire : oui : non :

Caractéristiques de l'eau chaude sanitaire : type de production

AVEC ECHANGEUR

AVEC ECHANGEUR + BALLON(S)

AVEC BALLON(S)

5. Caractéristiques du fluide et puissances souscrites

Les caractéristiques du fluide livré sont les suivantes :

- Température maximale de départ à l'échangeur de la sous-station: X °C
- Température maximale de retour à l'échangeur de la sous-station: X °C
- Pression maximale du réseau secondaire à l'échangeur : X bars

En application de l'article X du règlement de service, la puissance souscrite s'établit comme suit :
X kW [préciser le cas échéant chauffage et ECS], répartis entre : [exemples à adapter]

- Groupe scolaire : x kW
- Logement groupe scolaire : x kW
- Maternelle : x kW
- Salle culturelle : x kW

6. Facturation et modalités de règlement

Le Service est facturé en application des dispositions des articles 15 à 17 du Règlement de service.

Adresse de facturation : [à compléter]

L'Abonné opte pour la formule de règlement suivante :

- Chèque bancaire
- Virement bancaire
- Mandatement administratif
- Numéraire

7. Données à caractère personnel

Le Service gère les fichiers contenant des données à caractère personnel en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi, coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (suivi de consommation, facturation et recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par le Service.

Commentaire :

Ces deux paragraphes sont à adapter selon les données traitées et leur finalité de traitement.

L'Abonné dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par le Service de ces informations à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.

L'Abonné peut exercer les droits susvisés auprès du Délégué à la protection des données du Service à l'adresse suivante : [adresse du Service] ou par courrier électronique à l'adresse [adresse électronique du Service].

Enfin, l'Abonné dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

8. Contestations

Conformément à l'article 19 du règlement de service, un service est à disposition de l'abonné pour toute question relative à ce contrat d'abonnement. Si à l'issue de ces échanges l'abonné estime ne pas être satisfait des réponses apportées et en l'absence de règlement du différend dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation par le Service, l'Abonné peut saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie. Cette saisine peut se faire par un formulaire internet mis à disposition sur le site via la plateforme de règlement des litiges en ligne <https://www.sollen.fr/login> ou par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie – 75443 Paris Cedex 09.

9. Prise d'effet et durée de l'abonnement

La présente demande prend effet à compter du // , pour la durée prévu à l'article XX du Règlement de Service.

Le contrat doit être signé par les deux Parties et sera réputé accepté de fait par tout Usager qui utilisera la chaleur délivrée par le réseau.

Fait en deux (2) exemplaires dont un à conserver par l'Abonné,

Le [date] à [lieu]

Pour le Service

Pour l'Abonné

TITRE du représentant

TITRE du représentant

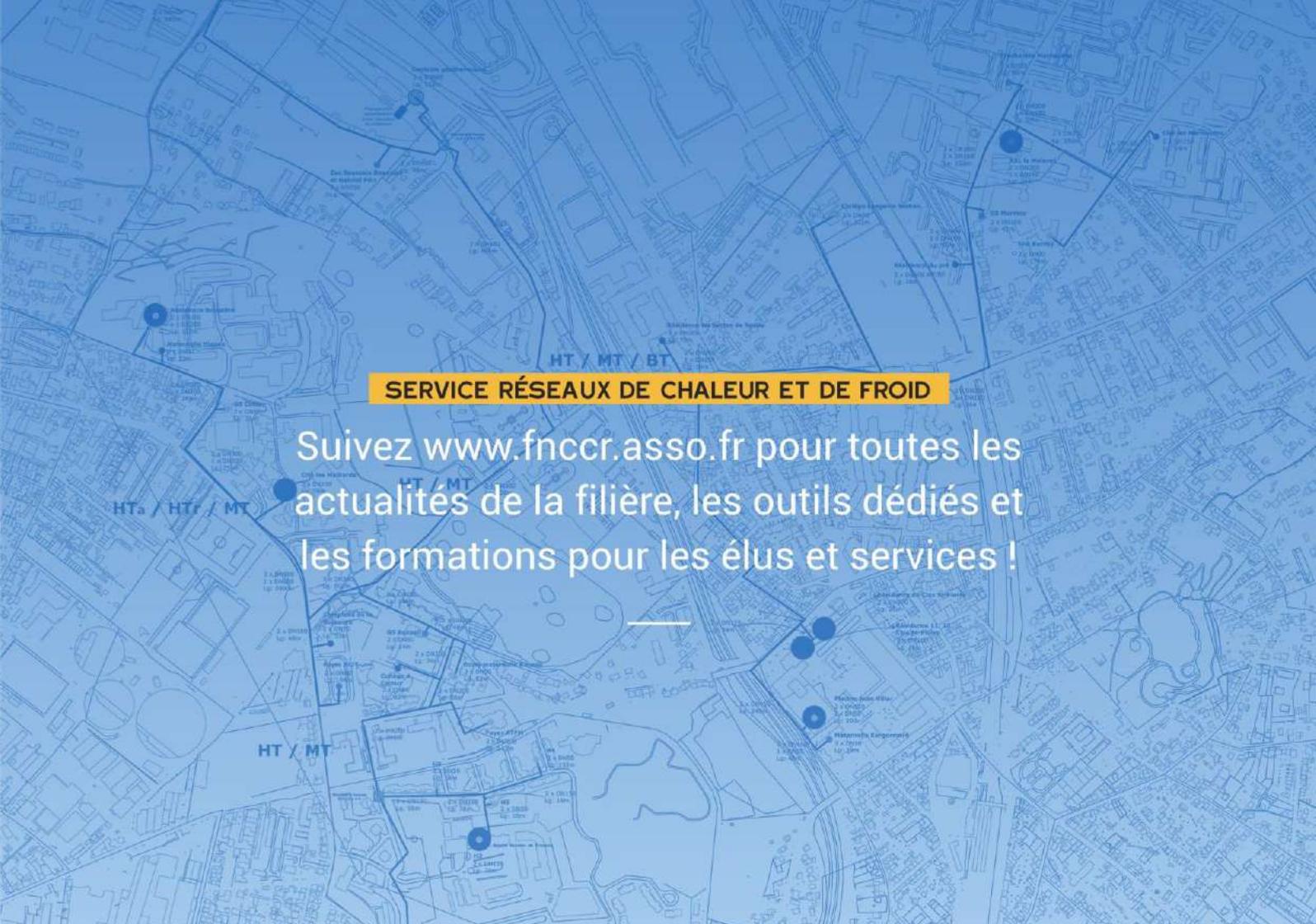
(Faire précéder la signature de la mention manuscrite « lu et approuvé »)



RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID



RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID



SERVICE RÉSEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

Suivez www.fnccr.asso.fr pour toutes les actualités de la filière, les outils dédiés et les formations pour les élus et services !

La FNCCR, Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, fédère plus de 800 collectivités dans le domaine de l'énergie (électricité, gaz, EnR&R, chaleur, froid), du numérique et de l'eau et l'assainissement. La FNCCR accompagne notamment les collectivités dans leurs projets EnR&R, en leur apportant un conseil personnalisé et en leur permettant d'échanger et de co-construire ensemble les évolutions de la filière. Le service « réseaux de chaleur et de froid » apporte conseils sur les projets des collectivités, outils, partage d'expériences et de bonnes pratiques.

VOTRE CONTACT

Guillaume PERRIN
tél : 01 40 62 16 30
email : g.perrin@fnccr.asso.fr
 @chaleur_FNCCR

www.fnccr.asso.fr
www.energie2007.fr
www.france-eaupublique.fr
www.telecom2012.fr



Suivez-nous sur twitter :
[@fnccr](https://twitter.com/fnccr)
[@energie2007](https://twitter.com/energie2007)
[@fnccr-dechets](https://twitter.com/fnccr-dechets)
[@twitteau](https://twitter.com/twitteau)
[@telecom2012](https://twitter.com/telecom2012)
[@chaleur_FNCCR](https://twitter.com/chaleur_FNCCR)