

RECUEIL des
ACTES
ADMINISTRATIFS

N°12/2019

ACTES REGLEMENTAIRES

de la COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION de CERGY-PONTOISE

REGLEMENT DE SERVICE DE LA DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION, TRANSPORT ET DISTRIBUTION COLLECTIVE D'ENERGIE CALORIFIQUE

Ce recueil est établi en application des articles L2131.1 - L5211.47 et R5211.41 du Code Général des Collectivités Territoriales. Il contient les actes administratifs à caractère réglementaire de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

Je soussigné, Dominique LEFEBVRE, Président de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, certifie que l'acte porté sur la table chronologique ci-après :

- a été transmis à la Préfecture de Cergy, le **16 JUIL. 2019**
- figure dans le Recueil des Actes Administratifs n°**12-2019**, mis à la disposition du public le **18 JUIL. 2019**


Dominique LEFEBVRE
Président

TABLE CHRONOLOGIQUE

Règlement de service	P 4
Annexe : Prestations spécifiques au service ECS et prévention du risque de légionnelle	P 73

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE CERGY-PONTOISE

DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION, TRANSPORT ET
DISTRIBUTION COLLECTIVE D'ENERGIE CALORIFIQUE

RÈGLEMENT DE SERVICE

Enregistré par la /Préfecture
le ...16...17...2019.....

Règlement de Service du réseau de chauffage urbain de la Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise

(établi conformément au Contrat de Délégation de Service Public de production, transport et distribution collective d'énergie calorifique entre la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise et la société Coriance S.A.S, à laquelle se substituera la société dédiée Cenergy)

SOMMAIRE

Préambule.....	9
Les acteurs.....	9
Principe d'un réseau de chauffage urbain.....	10
Fonctionnement de la sous-station.....	10
CHAPITRE 1 Dispositions générales.....	11
ARTICLE 1 Définitions.....	11
ARTICLE 2 Objet du Règlement de Service.....	14
ARTICLE 3 Principes généraux.....	14
CHAPITRE 2 Description des ouvrages et équipements.....	15
ARTICLE 4 Ouvrages du service public.....	15
ARTICLE 5 Points de Livraison.....	15
ARTICLE 5.1 Dispositions générales.....	15
ARTICLE 5.2 Cas particuliers et dérogations.....	15
ARTICLE 5.3 Précisions relatives aux limites entre le Réseau Public et les Réseaux Privés.....	16
a) Électricité :.....	16
b) Chaleur :.....	16
c) Eau Chaude Sanitaire :.....	16
ARTICLE 5.4 Accès et interventions sur les Points de Livraison.....	16
ARTICLE 6 Installations de l'Abonné.....	17
ARTICLE 7 Cas particulier des Réseaux Intermédiaires.....	18
ARTICLE 8 Cas particulier des Installations de Production ECS.....	18
CHAPITRE 3 Service public de chauffage urbain.....	20
ARTICLE 9 fourniture d'énergie calorifique.....	20
ARTICLE 10 Conditions techniques de livraison.....	20
ARTICLE 11 Stipulations spécifiques à la production d'ECS.....	20
ARTICLE 11.1 Principes généraux.....	20
ARTICLE 11.2 Prévention et gestion du risque de développement de la légionnelle.....	21
ARTICLE 12 Travaux.....	22
ARTICLE 12.1 Travaux de Raccordement.....	22
ARTICLE 12.2 Accompagnement des Abonnés dans la réalisation de travaux rendus nécessaires par le programme de Travaux Initiaux 23	
a) Principe général.....	23
b) Audit des Points de Livraison et des Sous-Station Abonnés.....	23

c)	Réalisation et financement des travaux	23
i	Travaux sur les Ouvrages et Équipements du Réseau Public	23
ii	Travaux sur le Réseau Privé	23
d)	Travaux réalisés et financés par le Délégataire	24
ARTICLE 12.3	Autres Travaux à l'initiative d'un Tiers	25
ARTICLE 13	Continuité du service, perturbations, arrêt technique	25
ARTICLE 13.1	Arrêts d'urgence	25
ARTICLE 13.2	Autres cas d'interruption de fourniture	25
ARTICLE 13.3	Continuité du service	25
a)	Perturbations Programmées	26
b)	Arrêt technique annuel	26
c)	Perturbations Non Programmées	27
CHAPITRE 4	Abonnements	28
ARTICLE 14	Raccordement au Réseau	28
ARTICLE 15	Contrat d'abonnement	28
ARTICLE 16	Régime des abonnements	29
ARTICLE 16.1	Régime général	29
a)	Dispositions générales	29
i	Durée	29
ii	Reconduction	29
iii	Interruption	30
iv	Résiliation	30
b)	Gros consommateur	30
c)	Service Chaleur et ECS	30
d)	Prestation optionnelle de Confort ECS	31
ARTICLE 16.2	Régime subsidiaire	31
ARTICLE 17	Puissances Souscrites	32
ARTICLE 17.1	Définition et choix de la Puissance Souscrite	32
ARTICLE 17.2	Puissance Théorique	32
ARTICLE 17.3	Contrôle et vérification de la Puissance Souscrite	33
ARTICLE 17.4	Révision de la Puissance Souscrite	35
a)	En cas de réalisation de travaux d'économie d'énergie	35
b)	En cas d'échelonnement dans l'édification et la mise en service des bâtiments	35
c)	En cas de constat d'une puissance incohérente	35
ARTICLE 17.5	Dispositions transitoires d'accompagnement	36
a)	Éligibilité au dispositif	36

b)	Mise en œuvre du dispositif	36
ARTICLE 18	Mesures des fournitures.....	37
CHAPITRE 5	Relations avec l'Abonné et l'Usager	39
ARTICLE 19	Gestion des demandes et réclamations	39
ARTICLE 20	Informations sur l'État du service et des Perturbations	40
ARTICLE 21	Les supports digitaux.....	41
ARTICLE 21.1	Le site internet.....	41
ARTICLE 21.2	L'Espace Abonné.....	42
ARTICLE 21.3	L'application mobile.....	42
ARTICLE 22	Autres supports de communication	42
ARTICLE 22.1	Supports imprimés diffusés	42
ARTICLE 22.2	Signalétique des bâtiments raccordés	43
a)	Affichage en pied d'immeuble	43
b)	Affichage à l'entrée des bâtiments publics	43
c)	Affichage sur la porte des Sous-Stations Abonnés	44
ARTICLE 23	Suivi des Abonnés	44
ARTICLE 23.1	Transmission des Données de Fonctionnement.....	44
ARTICLE 23.2	Lors d'une intervention	44
ARTICLE 23.3	Le bilan annuel	44
ARTICLE 24	Conseil à l'Abonné	45
ARTICLE 25	Fonds d'aide aux Abonnés	46
ARTICLE 26	Animations	46
ARTICLE 27	Évaluation de la satisfaction	46
ARTICLE 28	Concertation	47
ARTICLE 29	Protection des données personnelles.....	47
ARTICLE 29.1	Catégories de données concernées.....	47
ARTICLE 29.2	Types de données collectées et leur traitement.....	47
ARTICLE 29.3	Hébergement des données collectées.....	48
ARTICLE 29.4	Durée de conservation des données collectées et modalités de destruction	49
ARTICLE 29.5	Modalités de communication sur la protection des données personnelles.....	49
ARTICLE 29.6	Modalités propres au Délégué.....	49
a)	Dispositions générales	49
b)	Dispositions particulières relatives aux données transmises par le Délégué	50
CHAPITRE 6	Dispositions financières	51
ARTICLE 30	Tarifs	51
ARTICLE 30.1	Composition du Tarif	51

a) Terme R1	51
b) Terme R2	51
ARTICLE 30.2 Terme R1	52
ARTICLE 30.3 Terme R2	52
a) Pour le régime général :	52
b) Pour le régime subsidiaire :	53
c) Termes d'ajustement	53
i Terme R2s	53
ii Terme R2r	54
ARTICLE 30.4 Synthèse	55
ARTICLE 31 Autres prestations et frais divers	55
ARTICLE 31.1 Frais d'Accès au Service	55
a) Frais de raccordement	55
b) Frais complémentaires	55
ARTICLE 31.2 Prestation optionnelle de Confort ECS	56
ARTICLE 31.3 Frais de vérification de la Puissance Souscrite	56
ARTICLE 31.4 Frais d'interruption de service et de remise en service	56
a) Pour non règlement de factures	56
b) À la demande de l'Abonné	56
ARTICLE 31.5 Frais de sortie	56
a) Frais de fermeture	57
b) Frais de résiliation anticipée	57
ARTICLE 31.6 Frais de démantèlement des installations	57
ARTICLE 32 Indexation des tarifs	57
ARTICLE 32.1 Principes généraux	57
ARTICLE 32.2 Indexation du Terme R1	58
a) Révision du terme R1in	59
b) Révision du terme R1bo	59
c) Révision du terme R1ga	60
i Dispositions générales	60
ii Dispositions particulières relatives à la révision du terme R1ga : indice PEG	61
iii Dispositions particulières relatives à la révision du terme R1ga : indice STOCKAGE	62
d) Révision du terme R1fi	62
e) Révision du terme R1QUOTAS	62
f) Révision du terme R1ÉLEC	64
ARTICLE 32.3 Indexation du Terme R2	64

a)	Révision des termes R2 _{BASE} , R2 _{GC} et R2 _{SUBS}	64
b)	Révision du terme R2 _{ECS}	65
c)	Termes d'ajustement R2.....	65
ARTICLE 32.4	Indexation des autres prestations et frais divers.....	65
ARTICLE 33	Paiement des sommes dues par les Abonnés.....	66
ARTICLE 33.1	Les factures.....	66
ARTICLE 33.2	Conditions de paiement.....	67
a)	Délais de paiement.....	67
b)	Facilités de paiement.....	67
c)	Retard de paiement.....	67
ARTICLE 33.3	Règlement des autres frais.....	67
a)	Règlement des Frais d'Accès au Service.....	67
b)	Frais de vérification de la Puissance Souscrite.....	68
c)	Frais de fermeture, de résiliation anticipée et de démantèlement des Installations.....	68
d)	Frais de prestation optionnelle de Confort ECS.....	68
e)	Frais d'interruption de service et de remise en service.....	68
ARTICLE 34	Taux réduit de TVA.....	68
CHAPITRE 7	Dispositions d'application du Règlement.....	69
ARTICLE 35	Fraudes.....	69
ARTICLE 36	Médiation.....	69
ARTICLE 37	Prise d'effet du Règlement.....	69
ARTICLE 38	Modification du Règlement.....	69
ARTICLE 39	Clause d'exécution du Règlement.....	69
ANNEXE	69

PREAMBULE

Ce règlement a été adopté par le Conseil Communautaire le 02 juillet 2019. Il est remis à l'ensemble des Abonnés, et est consultable et téléchargeable sur le site www.cenergy.fr.

Il est établi en conformité avec les dispositions du Contrat de Délégation de Service Public.

L'Abonné, est informé par le présent Règlement de Service de la possibilité qui lui est offerte, ainsi qu'à toute personne, de prendre connaissance des dispositions du Contrat de Délégation de Service Public en s'adressant à la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise, soit via son site internet www.cergypontoise.fr, soit par courrier à l'adresse suivante : Hôtel d'agglomération, Parvis de la Préfecture - CS 80309, 95027 Cergy-Pontoise Cedex.

LES ACTEURS

Le Délégant : la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise
Autorité délégante

Coriance SAS
Coriance SAS crée une filiale dédiée au service public de chauffage urbain de Cergy-Pontoise : Cenergy

Le Délégataire : Cenergy
Société dédiée à 100 % au réseau de chaleur de Cergy-Pontoise

Les Abonnés
Signataires du contrat d'abonnement : ils sont généralement les gestionnaires des bâtiments raccordés au réseau

Les Candidats au Raccordement
Futurs Abonnés

Les Usagers
Bénéficiaires finaux du service public de chauffage urbain

PRINCIPE D'UN RESEAU DE CHAUFFAGE URBAIN



FONCTIONNEMENT DE LA SOUS-STATION



CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 DEFINITIONS

Abonnés : désigne les personnes, morales ou physiques, ayant conclu un Contrat d'Abonnement ou ayant payé la facture-contrat visée à l'ARTICLE 15 (*Contrat d'abonnement*), et bénéficiant du service objet du Contrat.

Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement : désigne l'analyse permettant, le cas échéant et notamment, de fonder l'obligation du Déléataire à procéder au Raccordement conformément à l'ARTICLE 14 (*Raccordement au Réseau*), de calculer les frais de raccordement définis à l'ARTICLE 31.1 (*Frais d'Accès au Service*) et de déterminer la valeur non amortie des Travaux de Développement et de Raccordement selon les stipulations du Contrat de Délégation de Service Public.

Annexe : désigne une annexe au Règlement de Service.

Article : désigne un Article du Règlement de Service.

Candidat au Raccordement : désigne les personnes, morales ou physiques, faisant la demande de procéder au Raccordement de l'Opération Immobilière dont ils sont gestionnaires (pour les Opérations Immobilières existantes) ou maître d'ouvrage (pour les Opérations Immobilières à construire). Dès lors que le Point de Livraison dont il dépend fait l'objet d'une mise en service, le Candidat au Raccordement devient un Abonné.

Centre de Services : désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre par le Déléataire permettant de recevoir les demandes et réclamations des Abonnés et Usagers et d'y apporter, *a minima*, une réponse de premier niveau.

Chaleur : désigne l'énergie calorifique ou thermique produite et transportée sous forme d'eau chaude ou d'eau chaude surchauffée.

Contrat de Délégation de Service Public ou Délégation de Service Public : désigne le contrat de délégation de service public conclu entre la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise et la société dédiée Cenergy.

Contrat d'Abonnement : désigne le contrat souscrit par l'Abonné avec le Déléataire pour la fourniture de Chaleur et, le cas échéant, la production d'Eau Chaude Sanitaire.

Corriger des DJU : désigne l'opération, définie au Contrat de Délégation de Service Public, qui consiste à calculer, pour une quantité d'énergie vendue sur une année, dans les conditions météorologiques constatées sur cette année, la quantité d'énergie équivalente qui aurait été vendue dans des conditions météorologiques moyennes.

Date de Début d'Exploitation : désigne la date à laquelle le Déléataire prend effectivement en charge l'exploitation du service public objet du Contrat. Cette date est fixée au 30 septembre 2019 à 12h00.

Délégant : désigne la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise.

Déléataire : désigne la société dédiée Cenergy.

Données de Fonctionnement : désigne les données issues des mesures ou surveillances mises en place par le Déléataire pour exploiter le service public, stockées et gérées dans un système de télésurveillance durant toute la durée du contrat de Délégation de Service Public.

Eau Chaude Sanitaire : désigne l'eau réchauffée utilisée à des fins domestiques.

Équipement : désigne les aménagements, installations, matériels ou outillages attachés à un Ouvrage.

Frais d'Accès au Service : désigne l'ensemble des frais à verser par le Candidat au Raccordement afin de procéder à son Raccordement (ces frais sont régis par l'ARTICLE 31.1 (*Frais d'Accès au Service*)).

Heures Ouvrées : désigne les périodes du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 16h30.

Installations de Production : désigne les Ouvrages destinés à la production de Chaleur, en ce compris les bâtiments les abritant et leur terrain d'assiette.

Installation de Production ECS : désigne l'équipement du Point de Livraison permettant de préparer de l'Eau Chaude Sanitaire à partir de la Chaleur.

Installations de Transport et Distribution : désigne les Ouvrages constitués par l'ensemble des Réseaux Publics et des Postes d'Échange Intermédiaires.

Insuffisance de Fourniture : a le sens qui lui est donné à l'ARTICLE 13.3 (*Continuité de service*).

Interruption de Fourniture : a le sens qui lui est donné à l'ARTICLE 13.3 (*Continuité de service*).

Jours : désigne des jours calendaires.

Opération d'Aménagement : désigne un ensemble d'Opérations Immobilières, éventuellement portées par des maîtres d'ouvrages différents, dès lors que le Raccordement de chacune de ces Opérations Immobilières nécessite la réalisation de Travaux de Développement communs à ces Opérations Immobilières.

Opération Immobilière : désigne tout bâtiment, à construire ou existant, faisant l'objet d'un Raccordement au service public objet du Contrat de Délégation de Service Public.

Ouvrage : désigne les constructions et installations destinées au fonctionnement et à l'exploitation du service public objet du Contrat de Délégation de Service Public. Les Ouvrages comprennent, notamment, les Installations de Production, les Installations de Production ECS, les Installations de Transport et Distribution, les Points de Livraison.

Période de Chauffe : désigne la période durant laquelle la distribution d'énergie calorifique est utilisée à des fins de chauffage par les Abonnés.

Perturbation : désigne toute Interruption de Fourniture ou Insuffisance de Fourniture.

Perturbation Programmée : désigne une Interruption de Fourniture ou une Insuffisance de Fourniture résultant d'une opération planifiée par le Délégataire et ayant fait l'objet d'une information au Délégant, aux Abonnés et aux Usagers dans les conditions prévues par le contrat de Délégation de Service Public.

Perturbation Non Programmée : désigne toutes les Perturbations autres que les Perturbations Programmées. Est notamment réputée constituer une Perturbation Non Programmée une Perturbation Programmée survenant à une date différente de celle programmée ou le dépassement de la durée prévisionnelle de Perturbation Programmée.

Point de Livraison : désigne l'Ouvrage dans lequel est effectuée la livraison de Chaleur à l'Abonné.

Poste de Comptage Abonné : désigne un équipement du Point de Livraison permettant le comptage de l'énergie calorifique.

Poste d'Échange Abonné : désigne l'équipement du Point de Livraison permettant la séparation hydraulique et l'échange de Chaleur entre un Réseau Public et un Réseau Privé.

Primaire : relatif aux ouvrages, équipements ou installations relevant du service public.

Puissance de Facturation Transitoire : désigne l'assiette provisoire de l'Abonnement susceptible d'être utilisée en lieu de la Puissance Souscrite pour facturer le Terme R2 du Tarif, et ce de la Date de Début d'Exploitation à une date ne pouvant excéder le 31 décembre 2025, selon les modalités prévues à l'ARTICLE 17.5 (*Dispositions transitoires d'accompagnement*).

Puissance Maximale Appelable : désigne la puissance maximale pouvant être appelée au Point de Livraison dans les conditions suivantes : à la température de référence de -7°C mesurée à la station du Bourget.

Puissance Maximale Atteinte : désigne la valeur la plus haute de puissance mesurée sur une période donnée dans le Point de Livraison d'un Abonné donné.

Puissance Nécessaire : désigne la puissance permettant d'établir, le cas échéant, l'Insuffisance de Fourniture de Chaleur ou l'Interruption de Fourniture de Chaleur. La Puissance Nécessaire est définie dans le Contrat d'Abonnement par une règle de correspondance avec la température extérieure. À défaut d'une telle définition, la Puissance Nécessaire est égale à la Puissance Souscrite.

Puissance Souscrite : désigne l'assiette de l'abonnement figurant dans le Contrat d'Abonnement.

Puissance Souscrite Probatoire : désigne l'assiette de l'Abonnement utilisée temporairement en lieu de la Puissance Souscrite dans le cas d'une révision de puissance dans les conditions de l'ARTICLE 17.4 (*Révision de la Puissance Souscrite*).

Puissance Théorique : désigne la valeur la plus haute de la puissance, calculée dans les conditions prévues à l'ARTICLE 17.2 (*Puissance Théorique*).

Raccordement : désigne la réalisation de l'ensemble des opérations – Travaux de Raccordement et démarches administratives – permettant l'accès au service public objet du Contrat de Délégation de Service Public.

Règlement de Service : désigne le présent document.

Réseaux Intermédiaires : désigne les Réseaux Privés localisés entre un Poste d'Échange Abonné et un ou plusieurs Poste(s) de Comptage Abonné.

Réseau Privé (ou « réseau secondaire ») : désigne tout ouvrage situé en aval d'un Réseau Public et destiné au transport et à la distribution de Chaleur ou d'Eau Chaude Sanitaire jusqu'à l'Usager. Ces ouvrages ne relèvent pas du service public objet du Contrat de Délégation de Service Public et n'appartiennent pas au Délégrant.

Réseau Public (ou « réseau primaire ») : désigne l'ensemble des Ouvrages destinés au transport de la Chaleur et à sa distribution aux différents Points de Livraison.

Secondaire : relatif aux ouvrages, équipements ou installations relevant du patrimoine privé de l'Abonné.

Sortie du Service : désigne la réalisation de l'ensemble des opérations – Travaux et démarches administratives – permettant l'arrêt définitif de la fourniture de Chaleur et, le cas échéant, d'ECS à un Abonné.

Sous-Station Abonné ou Sous-Station : désigne la construction dans laquelle se trouve le Point de Livraison.

Tarif : désigne le tarif perçu par le Délégataire en contrepartie du service rendu. Le Tarif comprend le Terme R1, le Terme R2 et les frais divers applicables dans les conditions définies à l'ARTICLE 31 (*Autres prestations et Frais divers*).

Terme : désigne les composantes R1 et R2 du Tarif.

Tiers : désigne les tiers aux Parties étant précisé que la CACP est un Tiers lorsqu'elle n'agit pas en qualité de Délégrant.

Travaux : désigne l'ensemble des travaux réalisés par le Délégataire au titre du Contrat de Délégation de Service Public.

Travaux de Développement : désigne les Travaux nécessaires pour permettre le Raccordement de plusieurs Opérations Immobilières relevant d'une même Opération d'Aménagement, en plus des Travaux de Raccordement propres à chacune de ces Opérations Immobilières.

Travaux de Développement et de Raccordement Programmés : désigne les Travaux de Développement et les Travaux de Raccordement connus à la Date de Début d'Exploitation.

Travaux Initiaux : désigne les Travaux figurant en Annexe 10.B du Contrat de Délégation de Service Public et sur lesquels s'est engagé le Délégataire dans le Contrat de Délégation de Service Public.

Travaux de Raccordement : désigne les Travaux nécessaires au Raccordement d'une Opération Immobilière.

Usagers : désigne les personnes physiques bénéficiant de la Chaleur et, le cas échéant, de l'Eau Chaude Sanitaire, produites par le Délégué public objet du Contrat de Délégation de Service Public, ou à la production desquelles le Délégué public objet du Contrat de Délégation de Service Public a contribué.

ARTICLE 2 OBJET DU REGLEMENT DE SERVICE

Le Règlement de Service régit la situation des Abonnés et des Usagers du service. Il est applicable de plein droit aux Abonnés et aux Candidats au Raccordement. Le Règlement de Service est remis à chaque nouvel Abonné et constitue une annexe au Contrat d'Abonnement.

ARTICLE 3 PRINCIPES GENERAUX

Le Délégué est chargé, à ses risques et périls de la fourniture de chaleur aux Abonnés et ce, dans le respect des principes de continuité du service public et de l'égalité de traitement des usagers.

Dans le cadre de sa mission, le Délégué est en charge des prestations suivantes :

- d'utiliser, pour l'exécution du service, les Ouvrages et Équipements nécessaires au fonctionnement du service qui lui sont remis par le Délégant ;
- de concevoir, de réaliser et de financer les Travaux ;
- de promouvoir, lorsque c'est économiquement pertinent, le Raccordement au réseau des Opérations Immobilières situées à proximité immédiate du réseau ;
- en cas de Raccordement, concevoir, financer et réaliser ces Travaux de Raccordement ;
- d'obtenir toutes autorisations administratives nécessaires à l'exploitation des Ouvrages et Équipements ;
- de renouveler et d'entretenir l'ensemble des Ouvrages et Équipements nécessaires ou utiles au fonctionnement du service en vue de leur remise, au terme du Contrat de Délégation de Service Public, en bon état d'entretien et de fonctionnement ;
- de produire l'énergie calorifique à partir des Installations de Production existantes, et de celles qu'il s'engage à réaliser ;
- de transporter et de distribuer l'énergie calorifique jusqu'aux Points de Livraison ;
- de produire, dans les Points de Livraison, selon les engagements contractuels :
 - de la Chaleur pour tous usages ;
 - le cas échéant, en fonction du Contrat d'Abonnement, de l'Eau Chaude Sanitaire ;
- de percevoir auprès des Abonnés, le Tarif correspondant aux prestations réalisées ;
- d'informer et de conseiller les Abonnés et les Usagers sur les événements et perspectives d'évolutions liées à leur Point de Livraison (y compris les conseiller sur l'exploitation de leurs Réseaux Privés, la maîtrise de leurs consommations de Chauffage ou d'Eau Chaude Sanitaire ou les travaux de performance énergétique à entreprendre sur leurs équipements ou bâtiments) ;
- d'informer les Abonnés et les Usagers sur les performances, les évolutions et les événements du service public de chauffage urbain ;
- de manière générale, de promouvoir le réseau de chaleur dont l'exploitation lui est déléguée par le Contrat de Délégation de Service Public.

CHAPITRE 2 DESCRIPTION DES OUVRAGES ET EQUIPEMENTS

ARTICLE 4 OUVRAGES DU SERVICE PUBLIC

Les Ouvrages et Équipements composant le Réseau Public comprennent l'ensemble des Ouvrages et des Équipements nécessaires à la production, au transport et à la distribution de la chaleur aux Abonnés, mis à disposition du Délégué, à savoir principalement :

- Le réseau (Installations de Production, Installations de Production ECS, Installations de Transport et Distribution, Points de Livraison) existant et mis à disposition par le Délégué ;
- Les Ouvrages et Équipements que le Délégué réalise dans le cadre de l'exécution du Contrat de Délégation de Service Public ;
- Les Ouvrages et Équipements que le Délégué intègre dans les conditions prévues à l'ARTICLE 7 (*Cas particulier des Réseaux Intermédiaires*) et à l'ARTICLE 8 (*Cas particulier des Installations de Production ECS*) ;
- Les éventuels Ouvrages et Équipements nécessaires au développement du réseau de distribution et au raccordement des Opérations Immobilières qui constituent le prolongement matériel et géographique direct du réseau existant.

L'ensemble de ces Ouvrages et Équipements est dénommé « Réseau public ». Le Délégué est chargé de l'ensemble des prestations de conduite, d'entretien, de maintenance ainsi que les travaux de renouvellement et de gros entretien.

ARTICLE 5 POINTS DE LIVRAISON

ARTICLE 5.1 Dispositions générales

Chaque Abonné est alimenté par un Point de Livraison qui lui est propre, situé dans la Sous-Station unique, appartenant à l'Abonné ou dont il a l'usufruit, et comprenant un ou plusieurs Postes d'Échange, un ou plusieurs Postes de Comptage et, le cas échéant, un ou plusieurs Postes de Production ECS propres à l'Abonné. Une Sous-Station, un Poste d'Échange, un Poste de Comptage et, le cas échéant, un Poste de Production ECS ne peuvent pas permettre d'alimenter plusieurs Abonnés distincts.

Les Réseaux Privés et autres équipements privés en aval du Point de Livraison ne peuvent être communs à plusieurs Abonnés.

Toutes les obligations relatives à l'entretien et la fourniture d'électricité et d'eau de la Sous-Station relèvent de l'Abonné propriétaire ou usufruitier de la Sous-Station.

La facturation de chaque Abonné est établie directement à partir des valeurs relevées du ou des Postes de Comptage de l'Abonné.

ARTICLE 5.2 Cas particuliers et dérogations

Sans préjudice du cas particulier de l'intégration des Réseaux Intermédiaires dans les conditions prévues à l'ARTICLE 7 (*Cas particulier des Réseaux Intermédiaires*), dans le cas d'absence ou de défaut du Poste de Comptage, le Délégué réalise, dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature du Contrat d'Abonnement, les Travaux nécessaires pour remédier à cette situation.

Le Délégué veille à identifier toutes les situations existantes contraires à ces principes. Il propose un plan d'action afin de rétablir le fonctionnement du Point de Livraison conforme aux principes précédemment énoncés. Ce plan d'action décrit les Travaux à réaliser sur les Ouvrages et Équipements, et les Travaux à réaliser sur les installations privatives par les Abonnés concernés.

Dans le cas où, d'un commun accord, le Délégué, le Délégant et les Abonnés concernés, y compris dans le cas particulier des Réseaux Intermédiaires visés à l'ARTICLE 7 (*Cas particulier des Réseaux Intermédiaires*), conviennent que ce plan d'action entraîne un coût excessif pour les Abonnés concernés ou pour le service objet du Contrat de Délégation de Service Public, le Délégué et les Abonnés concernés mettent en place une convention de gestion des équipements publics ou privés et de la Sous-Station qui resteraient communs à plusieurs Abonnés. Le Délégué soumet pour approbation cette convention au Délégant avant sa signature : en l'absence de réponse du Délégant sous trente (30) Jours, son avis est réputé favorable.

ARTICLE 5.3 Précisions relatives aux limites entre le Réseau Public et les Réseaux Privés

En complément de la définition du Réseau Public et des Réseaux Privés visée à l'ARTICLE 1, il est précisé que les limites techniques entre ces réseaux sont définies comme suit :

a) Électricité :

La limite se situe au niveau des disjoncteurs dans les Sous-Station Abonnés, le Réseau Public étant situé en amont et le Réseau Privé en aval.

b) Chaleur :

La limite se situe aux brides des échangeurs des Postes d'Échange Abonnés implantés dans les Sous-Station Abonnés, le Réseau Public étant situé en amont et le Réseau Privé en aval. Les compteurs d'énergie thermique font partie intégrante du Réseau Public.

c) Eau Chaude Sanitaire :

La limite se situe aux brides, entrée d'eau froide et/ou bouclage et sortie d'Eau Chaude Sanitaire, des Installations de Production ECS des Abonnés implantées dans les Sous-Station Abonnés (c'est-à-dire sur les ballons de stockage ECS ou appareils de production instantanée, lesquels font partie du Réseau Public le cas échéant), le Réseau Public étant situé en amont et le Réseau Privé en aval.

ARTICLE 5.4 Accès et interventions sur les Points de Livraison

Dans les conditions et limites prévues par le présent Règlement, les personnels du Délégué ont libre accès aux Points de Livraison (et donc aux Sous-Station Abonnés) pour tous entretiens, relevés, vérifications et travaux utiles. Ils ont droit de faire fonctionner les vannes et autres organes de commande ou de régulation pour les vérifications qui les intéressent. Les Abonnés ne peuvent s'opposer à la visite, au relevé des compteurs et à la vérification des Ouvrages des Points de Livraison.

Il est interdit aux Abonnés de faire exécuter un travail sur les Ouvrages des Points de Livraison par des ouvriers autres que ceux mandatés par le Délégué. Toute utilisation directe ou puisage du fluide primaire par l'Abonné est formellement interdite.

Il est également interdit aux Abonnés de chercher à se procurer de la Chaleur en dehors des quantités passant par les compteurs ou à modifier la régularité de fonctionnement et d'exactitude de ces appareils ou encore de modifier la position des aiguilles. La rupture simple des plombs ou cachets peut suffire à motiver une action en dommage et intérêts et telles poursuites que de droit.

ARTICLE 6 INSTALLATIONS DE L'ABONNÉ

Au-delà des limites de prestations détaillées à l'ARTICLE 5 (*Points de Livraison*), les ouvrages sont propriétés de l'Abonné et relèvent du Réseau Privé.

La Sous-Station Abonné est mise gratuitement à la disposition du Délégué par l'Abonné, qui en assurera en permanence le clos et le couvert.

En outre, l'Abonné assure à ses frais et sous sa responsabilité :

- Le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations lui appartenant à savoir notamment : robinetteries, appareils de contrôle, de régulation et de sécurité, vase d'expansion, appareillages électriques, canalisations de distributions, matériels de distribution et appareils d'émission calorifique,
- Pour les Abonnés qui n'ont pas souscrit au service Eau Chaude Sanitaire, le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations afférentes, notamment préparateur et ballons ECS ;
- La fourniture de l'électricité nécessaire au fonctionnement du Point de Livraison, à son éclairage et au fonctionnement des installations Secondaires ;
- La fourniture et le traitement de l'eau froide nécessaire à l'alimentation et au fonctionnement des installations Secondaires et, le cas échéant, à la production d'ECS (pour le chauffage, indicateur TH situé entre 0° et 5° avec une valeur cible de 0° ; pour l'ECS, indicateur TH situé entre 6° et 10° avec une valeur cible de 10°) ;
- De manière générale, le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet des installations Secondaires.

L'Abonné s'assure que le réglage et le fonctionnement de ses installations ne perturbent pas le fonctionnement du Réseau Public.

Le Délégué est autorisé à vérifier, à toute époque et sans préavis, les installations de l'Abonné, sans qu'il encoure de ce fait une responsabilité quelconque en cas de défectuosité de ces installations, cette vérification étant opérée dans le seul intérêt du Réseau Public.

Tout danger ou tout trouble dans le fonctionnement du Réseau Public lié à un défaut d'entretien ou de mise en conformité, ou d'intervention inopportune de l'Abonné expose sa responsabilité et, notamment, à des indemnités et des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation d'office de son abonnement.

L'Abonné et le Délégué sont respectivement responsables de la bonne exécution de toutes les prestations effectuées par leurs agents et préposés dans les Sous-Station. Cette responsabilité est étendue à tous dommages causés par ces derniers dans l'exercice de leurs fonctions.

Il est entendu que l'Abonné s'interdira toute manœuvre ou toute intervention sur les Ouvrages et Équipements des Points de Livraison, sauf risque imminent d'accident ne pouvant attendre l'intervention du Délégué ou convention expresse particulière.

D'une manière générale, la responsabilité de l'Abonné vis-à-vis du Délégué peut être engagée si les mesures prises par l'Abonné sur ses installations ou sur les Ouvrages et Équipements des Points de Livraison ne sont pas conformes aux indications fournies par le Délégué ou dans le présent Règlement de Service.

Le Délégué est responsable des désordres survenus dans les bâtiments et installations privés de l'Abonné, qui pourraient être provoqués par ses manœuvres ou négligences, et notamment des dommages qui pourraient résulter de l'ébullition du fluide secondaire, sauf dans le cas où ces dommages seraient dus à une défektivité des installations Secondaires ou à une négligence de l'Abonné.

ARTICLE 7 CAS PARTICULIER DES RESEAUX INTERMEDIAIRES

Les Réseaux Intermédiaires peuvent être, à la demande de leurs propriétaires, intégrés aux Ouvrages du service public et devenir la propriété du Délégué. Une fois intégrés, les Réseaux Intermédiaires sont assimilés à des Ouvrages et des Équipements.

Afin d'encourager l'intégration des Réseaux Intermédiaires, le Délégué informe leurs propriétaires de l'existence du présent dispositif, les incite à formuler une demande d'intégration, et les assiste dans ces démarches. Saisi d'une demande d'intégration par un propriétaire de Réseau Intermédiaire, le Délégué l'accompagne et est chargé de la constitution de la partie technique des dossiers nécessaires à l'intégration.

L'intégration des Réseaux Intermédiaires implique chronologiquement :

- la mise à disposition, par le propriétaire, d'un descriptif complet du Réseau Intermédiaire dont l'intégration est envisagée ;
- la signature d'un acte authentique de transfert de propriété au profit du Délégué, assorti d'une servitude bénéficiant au cédant ;
- le cas échéant, la réalisation par le Délégué de Travaux rendus nécessaires, notamment de séparation hydraulique du Réseau Public (ainsi intégré) et du ou des Réseau(x) Privé(s).

Le transfert de propriété du Réseau Intermédiaire au Délégué est gratuit. L'intégration du Réseau Intermédiaire est effective à la signature de l'acte authentique de transfert de propriété assorti de la servitude.

Cinq (5) ans après la Date de Début d'Exploitation, le Délégué écrit aux Abonnés concernés n'ayant pas engagé la démarche de transfert des Réseaux Intermédiaires pour les informer de l'arrêt du dispositif. Les Abonnés disposent alors d'un ultime délai de six (6) mois pour solliciter le transfert des Réseaux Intermédiaires (les démarches nécessaires à l'intégration des Réseaux Intermédiaires concernés pouvant se poursuivre au-delà de ce délai, dans la limite du délai de six (6) ans à compter de la Date de Début d'Exploitation).

ARTICLE 8 CAS PARTICULIER DES INSTALLATIONS DE PRODUCTION ECS

Les Installations de Production ECS peuvent, à la demande de l'Abonné, et avec l'accord du Délégué et du Délégué, être intégrées aux Ouvrages du service public et devenir la propriété du Délégué. Une fois intégrées, ces Installations de Production ECS sont assimilées à des Ouvrages et des Équipements.

Saisi d'une demande d'intégration d'une Installation de Production ECS par un Abonné, le Délégué l'accompagne et est chargé de la constitution de la partie technique des dossiers nécessaires à l'intégration, notamment pour la réalisation des éventuels travaux de mise à niveau des installations.

L'intégration de ces installations implique chronologiquement :

- la mise à disposition, par l'Abonné, d'un descriptif complet des installations dont l'intégration est envisagée ;
- la vérification, par le Délégué, du bon état de ces installations et leur compatibilité avec le service public de chauffage urbain;
- l'établissement, entre l'Abonné et le Délégué, d'un constat contradictoire sur l'état des installations concernées par la demande ;

- le cas échéant, la réalisation, à la charge exclusive de l'Abonné, des travaux de mise à niveau des installations (permettant leur intégration) ;
- la signature d'un acte authentique de transfert de propriété au profit du Délégrant, assorti, le cas échéant, d'une servitude bénéficiant au cédant ;

Le transfert de propriété des Installations de Production ECS au Délégrant est gratuit.

L'intégration de l'Installation de Production ECS est effective à la signature de l'acte authentique de transfert de propriété assorti, le cas échéant, de la servitude.

CHAPITRE 3 SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN

ARTICLE 9 FOURNITURE D'ÉNERGIE CALORIFIQUE

Le Délégué est tenu de fournir, aux conditions de la Délégation de Service Public et du Contrat d'abonnement, l'énergie calorifique nécessaire aux Abonnés pour la Chaleur et éventuellement l'Eau Chaude Sanitaire. Pour ce faire, il met en œuvre les moyens d'action et de surveillance nécessaires. Le Délégué est le seul responsable du dimensionnement des Ouvrages et Équipements pour répondre à cette obligation.

La Chaleur est fournie dans les Points de Livraison.

ARTICLE 10 CONDITIONS TECHNIQUES DE LIVRAISON

Les caractéristiques de la chaleur livrée sont les suivantes :

- Température livraison chauffage primaire maximale :
 - 190°C pour les Abonnés raccordés à une antenne haute pression
 - 109°C pour les Abonnés raccordés à une antenne basse pression
- Température livraison chauffage secondaire maximale : 90°C
- Température production ECS : 60°C +0°C/-5°C

Le Raccordement à une antenne haute ou basse pression dépend de la localisation géographique de l'Abonné, et peut évoluer en fonction des Travaux réalisés par le Délégué.

ARTICLE 11 STIPULATIONS SPECIFIQUES A LA PRODUCTION D'ECS

ARTICLE 11.1 Principes généraux

Lorsque l'Abonné (ou le Candidat au Raccordement) souscrit le service Eau Chaude Sanitaire dans les conditions prévues à l'Article 16.1 c) (*Service Chaleur et ECS*), le Délégué est chargé :

- dans le cadre des Travaux de Raccordement, du financement et de la réalisation des Travaux de création des Ouvrages et Équipements nécessaires à la production d'Eau Chaude Sanitaire ;
- de la conduite et de l'entretien courant des préparateurs d'eau chaude sanitaire, et notamment :
 - le contrôle et l'enregistrement permanent des températures de départ de l'ECS, avec alerte en cas de dérive et de sortie des seuils de tolérance (en standard 60°C +0/-5°C) ;
 - l'entretien des ballons d'ECS, et notamment le nettoyage et la désinfection annuels ;
 - le contrôle de fonctionnement des régulations et l'étalonnage des sondes de températures ;
 - le contrôle semestriel de la manchette témoin départ ECS (quand existante) ;
 - le contrôle des installations électriques ;
- des prestations de maintenance dont la nature et la fréquence sont décrites dans l'Annexe 1 ;
- le cas échéant, de la création et de l'entretien d'un point de prélèvement départ ECS ;

- du gros entretien et le renouvellement des Ouvrages et Équipements nécessaires à la production d'Eau Chaude Sanitaire ;
- la prévention et de la gestion du risque de développement de la légionnelle dans les conditions prévues à l'ARTICLE 11.2 (*Prévention et gestion du risque de développement de la légionnelle*).

ARTICLE 11.2 Prévention et gestion du risque de développement de la légionnelle

Le Délégué met en œuvre toutes dispositions relatives à l'exécution du service permettant de prévenir le risque de développement de légionnelle.

Il conçoit et réalise les Travaux sur les Installations de Production d'ECS et entretient ces Installations pour prévenir ce risque.

Le Délégué a un devoir d'information relatif aux événements pouvant entraîner un risque de développement de la légionnelle même en l'absence d'Insuffisance de Fourniture. Le Délégué réalise et diffuse des outils d'information et de sensibilisation sur le risque de développement de la légionnelle. Il informe les Abonnés de la nécessité de réaliser des contrôles et actions à mener sur les parties des équipements et ouvrages qui ne relèvent pas de sa responsabilité (Réseaux Privés).

Le Délégué procède à un audit de prise en charge et met en place le cahier sanitaire, inclus dans le cahier de chaufferie, de chaque Installation de Production d'ECS intégrant le Réseau Public dans un délai de trente (30) Jours à compter de cette intégration, et de cent-quatre-vingts (180) Jours à compter de la Date de Début d'Exploitation pour les Ouvrages déjà intégrés à l'inventaire à cette date.

Le Délégué fait procéder par un laboratoire accrédité à la réalisation d'une analyse de mesure de légionnelle dans l'eau une fois par an et par ballon ECS. Pour les bâtiments à occupation intermittente, sous réserve que le Délégué ait été prévenu de la date de reprise d'activité par écrit par l'Abonné au plus tard quatre (4) semaines avant celle-ci, ces analyses sont réalisées au plus tôt deux (2) semaines et au plus tard une (1) semaine avant la reprise d'activité de ces bâtiments ; à défaut elles sont réalisées au plus tard cinq (5) semaines après que le Délégué ait été informé ou ait constaté la reprise d'activité du bâtiment. Ces analyses sont réalisées systématiquement et simultanément :

- sur le départ de la production d'Eau Chaude Sanitaire, en utilisant le point de prélèvement dont la création et l'entretien est à la charge du Délégué ;
- sur le retour de la distribution d'Eau Chaude Sanitaire lorsque les installations sont dotées d'un robinet conforme à la réglementation en vigueur dont l'installation est à charge de l'Abonné, le Délégué devant informer l'Abonné par courrier de la nécessité d'installer ce robinet ou de sa non-conformité, et ce *a minima* annuellement lors des préconisations émises dans le bilan Abonné annuel ainsi qu'après chaque analyse (à l'exception de l'analyse annuelle).

En cas de température de fourniture d'ECS inférieure à 45°C sur une durée supérieure ou égale à trois (3) heures, le Délégué met en œuvre les actions suivantes :

- mesure systématique dans chaque Point de Livraison à l'aide d'un kit de détection de légionnelle de type « Légio EZ-Test » ou équivalent, au plus tard vingt-et-un (21) Jours après la survenance de la Perturbation ;
- en cas de détection de légionnelle, procédure de désinfection au plus tard trois (3) Jours après le résultat de la mesure susvisée, puis seconde mesure de contrôle par un laboratoire accrédité suivant la norme applicable (soit, à la date de prise d'effet du Contrat de Délégation de Service Public, la norme NF T90-431);
- information, par tous moyens permettant d'en établir l'existence, de l'Abonné du résultat de chaque analyse.

Le Délégué se conforme à toute demande de l'Abonné, écrite par une personne habilitée, d'élévation de température en cas de suspicion de développement de la légionnelle.

ARTICLE 12 TRAVAUX

Le Délégué veille à ce que l'ensemble des Travaux prévus dans le cadre du Contrat de Délégation de Service Public soient exécutés dans des conditions telles qu'il n'en résulte que peu de Perturbations pour le service rendu aux Abonnés.

Dans l'hypothèse où ces travaux nécessiteraient une Perturbation, celle-ci a lieu lors d'une période de Perturbation Programmée visée à l'Article 13.3 a) (*Continuité du service*).

ARTICLE 12.1 Travaux de Raccordement

Les Travaux de Raccordement de tout Candidat au Raccordement sont réalisés dans le cadre du Contrat d'Abonnement signé.

Ils consistent, *a minima*, en :

- La réalisation des études et la maîtrise d'œuvre des Travaux ;
- La réalisation de l'ensemble des Travaux (de toutes natures y compris notamment la réalisation des tranchées) permettant la création d'une canalisation reliant le Réseau Public existant au Point de Livraison à créer pour l'Abonné, et ce :
 - o pour l'intégralité du linéaire de canalisation à créer entre le Réseau Public et la limite de la parcelle de l'Opération Immobilière à raccorder ;
 - o dans la limite de 25 mètres de canalisation pour le linéaire à créer entre la limite de la parcelle de l'Opération Immobilière à raccorder et le Point de Livraison ; le linéaire supplémentaire pouvant relever des Travaux supplémentaires au sens de l'Article 32.1 b) ;
- la création de l'ensemble des Ouvrages et Équipements permettant de raccorder cette canalisation, en amont, au Réseau Public et, en aval, au Point de Livraison ;
- la création d'un Point de Livraison au sein des bâtiments à raccorder au réseau de chaleur, limité par les brides aval ou vannes d'isolement des Réseaux Privés des Abonnés, ce Point de Livraison incluant notamment le Poste de Comptage Abonné et le Poste d'Échange Abonné.

Dans l'hypothèse où ces Travaux nécessiteraient une Perturbation, celle-ci a lieu lors d'une période Perturbation Programmée visée à l'Article 13.3 a) (*Perturbations Programmées*). Le Candidat au Raccordement en est préalablement informé dans l'étude remise par le Délégué visée à l'Article 14. Dans l'hypothèse où une Perturbation en dehors d'une période de Perturbation Programmée resterait nécessaire, elle est assimilée à une Perturbation Non Programmée. Toutefois, et sous réserve qu'il l'en ait préalablement informé, le Délégué peut demander au Candidat au Raccordement demandeur une indemnité correspondant au montant des pénalités qui lui seraient effectivement appliquées par le Délégué au titre de cette Perturbation Non Programmée.

ARTICLE 12.2 Accompagnement des Abonnés dans la réalisation de travaux rendus nécessaires par le programme de Travaux Initiaux

a) Principe général

Le Déléguataire garantit l'absence de dégradation du fonctionnement des Réseaux Privés des Abonnés du fait de la réalisation des Travaux Initiaux et s'engage, pour ce faire, à mettre en œuvre, le cas échéant, toute action nécessaire dans le cadre du Contrat de Délégation de Service Public.

En lien avec l'Abonné, il s'assure, à l'issue des Travaux Initiaux, du bon fonctionnement de chaque Réseau Privé, *a minima* avec un niveau de performance au moins égal à celui qui était le sien, selon l'audit établi dans les conditions prévues au b) ci-après (*Audit des Points de Livraison et des Sous-Station Abonnés*), avant la réalisation des Travaux Initiaux. Il propose et, le cas échéant, en accord avec l'Abonné et dans la limite des principes décrits ci-après, met en œuvre les Travaux lui incombant au titre du présent Article.

b) Audit des Points de Livraison et des Sous-Station Abonnés

Préalablement à la réalisation des Travaux Initiaux, le Déléguataire réalise un audit du fonctionnement et de l'état de chaque Point de Livraison et de chaque Sous-Station Abonné, permettant notamment d'évaluer le fonctionnement des Réseaux Privés avant travaux, et d'identifier :

- les travaux nécessaires à la mise en conformité de la Sous-Station Abonné et du Point de Livraison par rapport aux dispositions du Règlement de Service et du Contrat d'Abonnement ;
- les travaux d'adaptation nécessaires sur les Ouvrages et Équipements du Réseau Privé pour en garantir le bon fonctionnement après la réalisation des Travaux Initiaux ;
- les travaux d'amélioration envisageables et conseillés sur les Ouvrages et Équipements du Réseau Privé à prendre en charge par l'Abonné.

Les constatations et conclusions de cet audit ainsi que l'ensemble des préconisations ou propositions de travaux identifiés sont consignées dans une fiche d'audit initial propre à chaque Point de Livraison et à chaque Sous-Station Abonné. Le Déléguataire transmet à l'Abonné la fiche correspondante dans un délai de deux (2) mois à compter de la réalisation de l'audit et sollicite l'accord de l'Abonné sur le programme de travaux à réaliser, leur maîtrise d'ouvrage, leur planning de réalisation et leurs modalités de financement.

c) Réalisation et financement des travaux

i Travaux sur les Ouvrages et Équipements du Réseau Public

Le Déléguataire réalise et finance, sans surcoût pour l'Abonné, l'ensemble des travaux ainsi identifiés sur les Ouvrages et Équipements du Réseau Public.

ii Travaux sur le Réseau Privé

Le Déléguataire réalise et finance, sans surcoût pour l'Abonné, et sous réserve de l'accord expresse de celui-ci, l'ensemble des travaux ainsi identifiés dès lors qu'ils relèvent du point d) ci-dessous (*Travaux réalisés et financés par le Déléguataire*).

L'Abonné réalise et finance l'ensemble des autres travaux identifiés sur le Réseau Privé.

À la condition que leur réalisation ne soit pas rendue obligatoire par le Règlement de Service, l'Abonné peut choisir de ne pas réaliser ou faire réaliser par le Déléguataire les travaux dont l'audit aurait néanmoins démontré la nécessité au regard du fonctionnement et de la performance du Réseau Privé.

S'agissant des travaux réalisés et financés par le Déléguataire, l'Abonné donne expressément son accord au Déléguataire par écrit dans un délai de deux (2) mois à compter de la transmission par le Déléguataire de l'audit visé au

point b) ci-dessus (*Audit des Points de Livraison et des Sous-Station Abonnés*). En l'absence de réponse de l'Abonné au terme de ce délai, le programme de travaux établi et transmis par le Délégué est réputé refusé par l'Abonné. Dans ce cas, et dans un délai d'un (1) mois à compter du refus implicite opposé par l'Abonné, le Délégué lui adresse un courrier recommandé avec demande d'avis de réception, (i) l'informant que, sauf accord ultérieur de l'Abonné, les travaux identifiés ne seront pas réalisés et (ii) lui rappelant les conséquences possibles de l'absence de réalisation de ces travaux sur le fonctionnement et la performance du Réseau Privé.

À compter de la réception de ce courrier, l'Abonné dispose d'un délai supplémentaire de dix-huit (18) mois à compter de la date de mise en service des Travaux Initiaux concernant son Point de Livraison pour demander au Délégué de réaliser et financer les Travaux relevant au point d) ci-dessous (*Travaux réalisés et financés par le Délégué*).

d) Travaux réalisés et financés par le Délégué

Si l'audit précédemment visé en fait apparaître la nécessité, le Délégué réalise et finance, sous réserve de l'accord de l'Abonné :

- tous les travaux suivants, s'ils sont jugés nécessaires :
 - o Standardisation de l'ensemble du fonctionnement des Sous-Station Abonnés par la modification des branchements hydrauliques nécessaires (y compris modification de la régulation sur le secondaire si nécessaire) ;
 - o Amélioration de l'ergonomie de la Sous-Station Abonné en réévaluant l'implantation des installations et en mettant en œuvre ces modifications le cas échéant, y compris sur les parties secondaires ;
 - o Assainissement de la Sous-Station Abonné et de son accès, en mettant en place ou en rénovant les équipements de sécurité comme les vannes d'arrêt du poste avec des commandes déportées à l'extérieur du local, mettre au niveau les protections électriques, ou d'améliorer l'accessibilité à l'ensemble des équipements, renvoyer les vidanges des installations au sol, vérifier les ventilations, remplacer les soupapes défectueuses, ... ;
 - o Remplacement des équipements du Réseau Privé situés en Sous-Station Abonné défectueux ou évalués comme insuffisants pour un parfait fonctionnement après travaux, tant en termes de régulation, de vannes, d'instrumentation, de pompage, et d'hydraulique... ;
 - o Pour les créations de Sous-Station Abonnés, l'ensemble des travaux nécessaires à l'alimentation des équipements en eau et électricité et à l'adaptation du Réseau Privé consécutivement au Raccordement du Point de Livraison (y compris modification de la régulation et ajout de pompes de distribution si nécessaire) ;
- tous les travaux d'adaptation nécessaires sur les ouvrages et équipements du Réseau Privé pour en garantir le bon fonctionnement après la réalisation des Travaux Initiaux, avec un niveau de performance au moins égal à celui qui était le sien avant la réalisation des Travaux Initiaux ; ces travaux pouvant viser si nécessaire les suppressions de bouteilles de mélange Secondaires et la pré-régulation par le Réseau Public des circuits à température constante.

ARTICLE 12.3 Autres Travaux à l'initiative d'un Tiers

Lorsque des Travaux non programmés sont à l'initiative d'un Tiers, la réalisation de ces Travaux est décidée au terme de la procédure suivante :

- dans un délai de soixante (60) Jours à compter de la réception de la demande formulée par le Tiers, le Délégué établit et transmet au Délégué une étude préalable.
- sous réserve que le Délégué n'ait pas émis d'avis défavorable, le Délégué transmet l'étude au Tiers ainsi que son avis et celui du Délégué : le Tiers peut alors décider de faire réaliser les Travaux ou demander des études complémentaires au Délégué.

À la suite de la transmission de cette étude préalable, le Délégué, le Délégué et le Tiers s'accordent sur les modalités de réalisation de ces Travaux.

Dans l'hypothèse où ces Travaux nécessiteraient une Perturbation, celle-ci a lieu lors d'une période de Perturbation Programmée. Le Tiers en est préalablement informé dans l'étude remise par le Délégué. Dans l'hypothèse où une Perturbation en dehors d'une période de Perturbation Programmée resterait nécessaire, elle est assimilée à une Perturbation Non Programmée. Toutefois, et sous réserve qu'il l'en ait préalablement informé, le Délégué peut demander au Tiers demandeur une indemnité correspondant au montant des pénalités qui lui seraient effectivement appliquées par le Délégué au titre de cette Perturbation Non Programmée.

ARTICLE 13 CONTINUITÉ DU SERVICE, PERTURBATIONS, ARRÊT TECHNIQUE

ARTICLE 13.1 Arrêts d'urgence

En cas de survenance d'un événement exigeant une interruption immédiate du service public de chauffage urbain en raison des dangers encourus sur les personnes et/ou sur les installations, le Délégué doit prendre d'urgence les mesures nécessaires pour remédier aux désordres constatés.

En cas de danger, il intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde et prévenir le Délégué, l'Abonné et, par avis collectif, les Usagers concernés.

ARTICLE 13.2 Autres cas d'interruption de fourniture

Le Délégué peut, après en avoir avisé le Délégué, suspendre la fourniture de Chaleur, et le cas échéant, d'Eau Chaude Sanitaire, à tout Abonné dont les installations seraient une cause de Perturbation. En cas de danger, il intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde, mais doit prévenir immédiatement l'Abonné, et par avis collectif, les Usagers concernés. Il rend compte au Délégué dans les vingt-quatre (24) heures avec les justifications nécessaires.

ARTICLE 13.3 Continuité du service

Le Délégué assure la continuité de la fourniture de Chaleur et le cas échéant, de l'Eau Chaude Sanitaire (ECS).

Néanmoins, des Perturbations peuvent survenir. Ainsi deux types de Perturbations sont distingués :

- les Perturbations Programmées ;
- les Perturbations Non Programmées.

Ces Perturbations incluent :

- les Interruptions de Fourniture de Chaleur, et le cas échéant d'Eau Chaude Sanitaire, définies par :
 - l'absence constatée de la fourniture de Chaleur ;
 - toute insuffisance dans la fourniture de Chaleur ne permettant pas de satisfaire plus de 50% de la Puissance Nécessaire ;
- les Insuffisances de Fourniture de Chaleur, et le cas échéant les Insuffisances de Fourniture d'Eau Chaude Sanitaire définie par une fourniture inférieure à la demande de l'Abonné. Il est considéré comme insuffisance de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires :
 - le fait de ne disposer en Point de Livraison que d'une puissance comprise entre 50% et 95% de la Puissance Nécessaire ;
 - dans le cas de la production d'Eau Chaude Sanitaire, l'insuffisance est caractérisée par une température d'Eau Chaude Sanitaire inférieure à 55°C.

a) Perturbations Programmées

Les Perturbations Programmées sont définies :

- Dans le programme des Travaux Initiaux ;
- Ou dans le programme de l'arrêt technique annuel.

Les Perturbations Programmées ne peuvent avoir lieu en Période de Chauffe. Elles interviennent à une date certaine et connue à l'avance, fixée de manière définitive au plus tard quinze (15) Jours avant le début de la Perturbation Programmée.

Le non-respect de la date ou de la durée prévisionnelle de la Perturbation Programmée donne lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application d'une pénalité versée à l'Abonné calculée dans les conditions prévues à l'Article 13.3 c) (*Perturbation Non Programmée*).

b) Arrêt technique annuel

Cet arrêt annuel est effectué durant les mois de juillet et août hors week-end. Il est, dans la mesure du possible, coordonné avec l'arrêt annuel de l'Usine d'Incineration des Ordures Ménagères. La durée de l'arrêt ne dépasse pas le nombre d'heures indiquées dans le tableau ci-dessous, consécutives ou non, pour chaque Abonné. Le Délégué assure la fourniture d'énergie pour l'eau chaude sanitaire les samedis, dimanches et jours fériés, et rétablit, chaque fois que possible, l'eau chaude sanitaire une fois par jour.

Années	2020 – 2021 – 2022	2023	2024 à fin de Contrat de Délégation de Service Public
Durée maximale de l'arrêt technique par Abonné	72 heures	48 heures	24 heures

Les modalités d'information et de pénalisation sont similaires à celles prévues en cas de Perturbation Programmée, avec les délais spécifiques suivants :

- information sur le site Internet au plus tard le 15 juin ;
- affichage en pied d'immeubles au plus tard sept (7) Jours avant le début de la Perturbation résultant de l'arrêt technique pour l'immeuble concerné.

c) **Perturbations Non Programmées**

Sauf à résulter d'un événement majeur présentant les caractéristiques de la force majeure au sens de la jurisprudence du Conseil d'État, les Perturbations Non Programmées sont sanctionnées par l'application des pénalités dues à l'Abonné prévues au présent Article.

La pénalité due à l'Abonné comporte deux parts :

- une suppression du Terme R2 du Tarif au *pro rata temporis* de la durée réelle de la Perturbation Non Programmée ;
- une pénalité numéraire calculée comme suit :

$$P = Kh * Kn * R_2 * Ps * \frac{\min(H; 24)}{8760}$$

Où :

- K_h est fonction du nombre d'heure d'interruption :
 - Si H est inférieur à 24, alors $K_h = 1$;
 - Si H est supérieur ou égal à 24, alors $K_h = (H/24)^{0,75}$;
- K_n est fonction de la nature de la Perturbation (Interruption de Fourniture ou Insuffisance de Fourniture) et est égale à 2 en cas d'Interruption et à 1 en cas d'Insuffisance ;
- R_2 = tarif R2 applicable à l'Abonné, y compris $R_{2_{ECS}}$, $R_{2_{DE}}$ et R_{2_s} et hors R_{2r} , pour le mois durant lequel survient la Perturbation ;
- P_s = Puissance Souscrite de l'Abonné ;
- H = durée en heures de la Perturbation étant précisé que :
 - le nombre d'heures de Perturbation est égal à la durée entre (i) l'heure à laquelle la Perturbation est constatée et (ii) l'heure à laquelle le rétablissement de la fourniture de Chaleur ou d'Eau Chaude Sanitaire est définitif ;
 - le rétablissement est considéré définitif dès lors que dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent le rétablissement, aucune nouvelle Perturbation n'est constatée.

La pénalité n'est pas due lorsque :

- la durée H est inférieure à trois (3) heures ;
- le Délégué démontre que la Perturbation relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné.

Les pénalités dues à l'Abonné donnent lieu à un avoir correspondant au montant de la pénalité. Cet avoir interviendra au plus tard trois (3) mois après le dernier jour de la Perturbation ou du manquement à l'origine de la pénalité.

CHAPITRE 4 ABONNEMENTS

ARTICLE 14 RACCORDEMENT AU RESEAU

Le Délégué est chargé de promouvoir, lorsque c'est économiquement pertinent, le Raccordement au réseau des Opérations Immobilières, en particulier lorsqu'elles sont situées à proximité immédiate du réseau, et de concevoir, financer et réaliser les Travaux correspondants.

Le Délégué est tenu de procéder obligatoirement au Raccordement :

- des Opérations Immobilières identifiées dans le Programme des Travaux de Développement et de Raccordement Programmés du Contrat de Délégation de Service Public ;
- de toute autre Opération Immobilière se présentant, dès lors que l'Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement a démontré l'intérêt économique pour le service objet du Contrat ;

Le Délégué étudie le Raccordement au réseau de chaleur de tout Candidat au Raccordement lui en faisant la demande.

Dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande du Candidat au Raccordement, dont il accuse réception dans les meilleurs délais, le Délégué :

- sollicite, le cas échéant, auprès du demandeur la transmission de pièces complémentaires ;
- établit et transmet au Délégué par écrit un avis sur l'intérêt technique et économique du Raccordement pour le service objet du Contrat de Délégation de Service Public, sur la base d'une Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement jointe à cet avis et dont les modalités sont définies dans le Contrat de Délégation de Service Public.

Cet avis, ainsi que l'Analyse de l'Intérêt Technico-économique du Raccordement, ne sont pas requis pour les Opérations Immobilières identifiées dans le programme des Travaux de Développement et de Raccordement Programmés du Contrat de Délégation de Service Public.

Le cas échéant, le Délégué répond au Candidat au Raccordement en lui fournissant une offre contenant :

- un devis indiquant les conditions économiques des « Travaux de Raccordement », et notamment les Frais d'Accès au Service conformément à l'ARTICLE 31.1 (*Frais d'Accès au Service*) ;
- un projet technique pour les Travaux de Raccordement avec un planning de réalisation indiquant notamment les contraintes relatives à la continuité de service ;
- un projet de Contrat d'Abonnement (comportant en annexe le Règlement de Service) ;
- une facture prévisionnelle pro-forma relative au service rendu.

Dans le cas où le Délégué n'est pas tenu de procéder au Raccordement, et s'il ne souhaite effectivement pas y procéder, le Délégué informe par écrit le Candidat au Raccordement des raisons ne permettant pas de donner une suite favorable à sa demande.

ARTICLE 15 CONTRAT D'ABONNEMENT

Toute fourniture d'énergie calorifique, pour quelque usage que ce soit, est subordonnée à la conclusion d'un contrat écrit entre le Délégué et l'Abonné, appelé Contrat d'Abonnement.

Chaque Abonné doit disposer en propre d'un Contrat d'Abonnement unique, pour lequel sont émises des factures spécifiques. Un Contrat d'Abonnement et une facture ne peuvent concerner qu'un seul Abonné.

Aucune dérogation à ces principes n'est possible.

Les Abonnés qui n'ont pas souscrit de Contrat d'Abonnement au 1^{er} juillet 2020 font l'objet de dispositions spécifiques précisées à l'ARTICLE 16.2 (*Régime subsidiaire*).

Les Contrats d'Abonnement pour la fourniture de Chaleur et/ou d'Eau Chaude Sanitaire sont conformes au modèle annexé au Contrat de Délégation de Service Public, et aux principes d'ordre public figurant dans le code de la consommation. Ils sont souscrits avec les propriétaires et usufruitiers de l'immeuble et/ou, le cas échéant, avec les locataires et occupants de bonne foi, sous réserve que la demande de ces derniers soit contresignée par le propriétaire ou l'usufruitier qui s'en porte garant.

Par dérogation, dans l'attente de la souscription régulière d'un Contrat d'Abonnement dans les formes et conditions, de durée notamment, prévues à l'ARTICLE 16.1 (*Régime général*), les contrats pour la fourniture de Chaleur et/ou d'Eau Chaude Sanitaire sont souscrits sous la forme d'une facture-contrat, à laquelle est annexé le Règlement de Service. Le paiement de cette facture-contrat par le bénéficiaire de la fourniture vaut accord sur les conditions du service.

Le Délégué informe par tous moyens les Abonnés déjà raccordés au réseau des différents régimes de tarification qui seront en vigueur à compter de la Date de Début d'Exploitation. Il les informe qu'à défaut d'avoir conclu un Contrat d'Abonnement avant le 1^{er} juillet 2020, ils seront soumis, à compter de cette date, aux conditions tarifaires du régime subsidiaire. Cette information fait l'objet d'un rappel par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au plus tard le 31 janvier 2020 aux Abonnés n'ayant pas conclu de Contrat d'Abonnement.

ARTICLE 16 REGIME DES ABONNEMENTS

ARTICLE 16.1 Régime général

a) Dispositions générales

Le régime général peut comprendre, selon l'Abonné :

- le service Chaleur ;
- le service Chaleur et le service ECS.

Le régime général s'applique :

- à compter de la Date de Début d'Exploitation, et par défaut, à toutes les Opérations Immobilières déjà raccordées au réseau, dans la continuité du service qui leur est vendu à la Date de Début d'Exploitation (service Chaleur uniquement ou services Chaleur et ECS) ;
- à compter du 1^{er} juillet 2020, aux seuls Abonnés ayant conclu un Contrat d'Abonnement dans les conditions prévues par le présent Article.

i Durée

Les Contrats d'Abonnement ont une durée de dix (10) ans, renouvelable tacitement une (1) fois pour une durée équivalente. Le terme du Contrat d'Abonnement ne peut pas être postérieur au terme normal ou anticipé du Contrat de Délégation de Service Public.

ii Reconduction

En prévision de l'échéance de la période ferme de dix (10) ans, le Délégué fait application de l'Article L. 215-1 du code de la consommation.

L'Abonné peut signifier au Délégué sa décision de renoncer à la reconduction de son Contrat d'Abonnement par courrier recommandé avec demande d'avis de réception jusqu'à quinze (15) Jours avant la fin de la première période de dix (10) ans. Le Délégué procède alors à la Sortie du Service de l'Abonné à l'issue de cette échéance en appliquant le cas échéant les frais de démantèlement des installations définis à l'ARTICLE 31.5 d) (*Frais de démantèlement des installations*).

iii Interruption

Un Abonné qui réalise des travaux sur les biens dont il est propriétaire peut demander au Délégué, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard un (1) mois avant le début de l'interruption sollicitée, une interruption du service pendant une durée déterminée. L'interruption ne peut pas dépasser douze (12) mois. Les frais applicables le cas échéant sont définis dans l'ARTICLE 31.4 b) (*Frais d'interruption de service et de remise en service – À la demande de l'abonné*).

iv Résiliation

L'Abonné peut à tout moment résilier son Contrat d'Abonnement par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Délégué moyennant un préavis de trois (3) mois. Le Délégué procède alors à la Sortie du Service de l'Abonné à l'issue de cette échéance en appliquant les frais définis à l'ARTICLE 31.5 a) (*Frais de sortie*) et, le cas échéant les frais de démantèlement des installations définis à l'ARTICLE 31.5 d) (*Frais de démantèlement des installations*).

b) Gros consommateur

Le seuil de puissance souscrite à partir duquel un Abonné est considéré comme un gros consommateur est fixé à 7 000 kW sous réserve d'une condition « d'effaçabilité » pour les kW supérieurs au seuil de 7 000 kW.

Cette condition est définie par la possibilité accordée au Délégué par l'Abonné de brider à 7 000 kW la puissance livrée à l'Abonné dans la limite de huit cents (800) heures par an. L'effacement est réalisé à la discrétion du Délégué sous réserve d'une information immédiate de l'Abonné ou de son représentant dès lors que l'effacement est effectif.

Un bilan des heures effectivement effacées est transmis par le Délégué à l'Abonné dans le cadre du rapport visé à l'ARTICLE 23.3 (*Le bilan annuel*).

Conformément aux dispositions de l'b) (*Terme R2*), les Abonnés considérés comme gros consommateurs se voient appliquer un tarif R2 différencié :

- tarif de base applicable à une assiette de 7 000 kW ;
- tarif gros consommateur applicable à l'assiette des kW souscrits au-delà de 7 000 kW.

c) Service Chaleur et ECS

L'Abonné peut souscrire, en complément du service Chaleur, un service Eau Chaude Sanitaire dont le coût lui est facturé via le Terme R2_{ECS} du Tarif.

Dans ce cas, les Installations de Production ECS dont il dépend sont intégrées à l'inventaire des Ouvrages et Équipements au terme de la procédure visée à l'ARTICLE 8 (*Cas particulier des Installations de Production ECS*).

À la Date de Début d'Exploitation, l'Abonné dont les Installations de Production ECS sont déjà intégrées à l'inventaire des Ouvrages et Équipements du Contrat de Délégation de Service Public souscrit automatiquement le service Eau Chaude Sanitaire.

Dans la limite d'un changement tous les trois (3) ans, l'Abonné peut faire une demande de modification de son Contrat d'Abonnement pour un service unique de Chaleur ou, inversement, pour un service Chaleur et ECS selon la procédure annexée au présent Règlement de Service (Annexe 1). Dans le cadre de cette procédure, si, en raison d'un

différend entre eux, le Délégué et l'Abonné font appel à un bureau d'étude indépendant dans les conditions prévues dans l'Annexe pour établir un audit des installations, et le cas échéant préconiser et estimer les travaux nécessaires de mise en conformité et/ou de remise en état, ils partagent à part égale le coût de cet audit.

Dans les conditions prévues à l'ARTICLE 23.3 (*Le bilan annuel*), le Délégué informe les Abonnés du présent dispositif et leur en présente les avantages et inconvénients objectifs.

d) *Prestation optionnelle de Confort ECS*

L'Abonné peut souscrire, en complément du service Eau Chaude Sanitaire, un service payant de Confort ECS consistant en la réalisation d'une ou plusieurs analyses complémentaires de détection de légionnelles, venant s'ajouter à l'analyse annuelle décrite à l'ARTICLE 11.2 (*Prévention et gestion du risque de développement de la légionnelle*).

Ces analyses sont réalisées selon le protocole défini en Annexe 1. Avant toute souscription, le Délégué informe l'Abonné du fait (i) que ce service n'est pas imposé par la réglementation relative à la surveillance des légionnelles, (ii) qu'il n'est pas réalisé par un laboratoire accrédité et (iii) qu'il donne lieu à une facturation complémentaire spécifique précisée à l'ARTICLE 31.2 (*Prestation optionnelle de Confort ECS*).

Dans ce cadre, l'Abonné peut choisir de souscrire au service pour une (1), deux (2) ou trois (3) analyses supplémentaires par an.

Ce service peut être souscrit à tout moment pour les Abonnés du service ECS. Il peut être modifié, en diminuant ou augmentant le nombre d'analyses, ou résilié tous les ans à la date anniversaire de la souscription du Contrat d'Abonnement, avec un préavis d'un (1) mois avant cette date.

ARTICLE 16.2 Régime subsidiaire

Afin d'observer un traitement différencié entre les Abonnés ayant régulièrement souscrit un Contrat d'Abonnement dans les formes et conditions, de durée notamment, prévues à l'ARTICLE 16.1 (*Régime général*) et les Abonnés n'ayant pas souscrit d'engagement durable, le Délégué est autorisé à appliquer à ces derniers un régime subsidiaire.

Le régime subsidiaire est applicable d'office à compter du 1^{er} juillet 2020 aux Usagers n'ayant, à cette date, pas conclu de Contrat d'Abonnement mais ayant, par le paiement de la première facture-contrat qui leur a été adressé, approuvé les conditions du service et l'application, par défaut, du régime subsidiaire.

La soumission au régime subsidiaire emporte le droit de bénéficier du service dans les mêmes conditions que tous les Abonnés, ainsi que l'application de l'ensemble des dispositions contractuelles applicables au service sauf celles relatives aux tarifs spécifiques qui font l'objet à l'Article 32.2 b) (*Prestation optionnelle de Confort ECS*). Les Abonnés du régime subsidiaire peuvent demander au Délégué de procéder à leur Sortie du Service sous la condition d'un préavis de trois (3) mois. Dans ce cas, ils peuvent être redevables des frais de démantèlement visés à l'ARTICLE 31.5 d) (*Frais de démantèlement des installations*).

Le Délégué peut surseoir provisoirement à l'application du régime subsidiaire, avec l'agrément du Délégué, pour tenir compte de circonstances particulières justifiant le retard apporté à la conclusion du Contrat d'Abonnement.

L'Abonné assujéti au régime subsidiaire du présent Article qui conclurait un Contrat d'Abonnement à compter du 1^{er} juillet 2020 bénéficie, sur sa première facturation, des tarifs applicables au régime général prévu à l'ARTICLE 16.1 (*Régime général*).

ARTICLE 17 PUISSANCES SOUSCRITES

ARTICLE 17.1 Définition et choix de la Puissance Souscrite

La Puissance Souscrite définie dans le Contrat d'Abonnement est la puissance servant d'assiette à la facturation du Terme R2.

La Puissance Souscrite est déterminée comme suit :

- à la Date de Début d'Exploitation, la Puissance Souscrite appliquée à chaque Abonné est égale à la Puissance Théorique calculée par le Délégué selon les modalités définies au b) du présent Article ;
- à la signature du Contrat d'Abonnement, la Puissance Souscrite est déterminée par l'Abonné en fonction de son besoin (défini comme étant la Puissance Maximale Appelable), sur la base des conseils et informations délivrées par le Délégué.

Lorsqu'ils sont éligibles à la mise en œuvre du dispositif visé à l'ARTICLE 17.5 (*Dispositions transitoires d'accompagnement*), les Abonnés raccordés à la Date de Début d'Exploitation se voient appliquer le dispositif transitoire d'ajustement progressif des Puissances Souscrites prévu par cet Article.

L'Abonné peut demander la modification de la Puissance Souscrite dans les conditions prévues à l'ARTICLE 17.4 (*Révision de la Puissance Souscrite*).

Dans ce cadre, le Délégué informe et conseille les Abonnés dans les conditions prévues à l'ARTICLE 23 (*Suivi de chaque Abonné*).

À la demande de l'Abonné, le Contrat d'Abonnement peut prévoir une évolution temporelle de la Puissance Souscrite dès lors qu'elle correspond à une évolution prévue du besoin de l'Abonné.

ARTICLE 17.2 Puissance Théorique

La formule de calcul de la Puissance Théorique est la suivante :

$$\text{Puissance Théorique} = \text{PT}_{\text{chauffage}} + \text{PT}_{\text{ECS}}$$

avec :

$$\text{PT}_{\text{chauffage}} = \left(\text{Conso}_{\text{chauffage}} * \frac{\text{T}_{\text{consigne}} - \text{T}_{\text{ext}}}{24 * \text{DJU}} \right) * S$$

et :

$$\text{PT}_{\text{ECS}} = \frac{\text{Conso}_{\text{ECS}}}{\text{NHFP}}$$

où :

- $\text{Conso}_{\text{chauffage}}$: la consommation annuelle de chaleur de l'Abonné appréciée comme suit :
 - pour les bâtiments existants à la date de mise en service du Point de Livraison, elle est égale à la moyenne arithmétique des consommations de chaleur Corrigées des DJU pour l'usage chauffage des dernières Périodes de Chauffe connues, dans la limite de cinq (5) Périodes de Chauffe ;
 - pour les bâtiments neufs à la date de mise en service du Point de Livraison, n'ayant pas de consommation de chaleur pour au moins une Période de Chauffe antérieure, elle est déterminée à partir de l'étude thermique des bâtiments communiquée par l'Abonné ;
- T_{ext} : la température extérieure de référence, soit -7°C ;
- $\text{T}_{\text{consigne}}$: la température de consigne de référence, soit 18°C ;

- DJU : le nombre de DJU de référence, égal à la moyenne arithmétique sur 10 années des Degrés Jours Unifiés moyens cumulés sur la Période de Chauffage pour la station météorologique du Bourget ;
- S : le coefficient de surpuissance et de sécurité pour redémarrage progressif du service, soit :
 - 1,00 pour les bâtiments à usage principal d'habitation, c'est-à-dire dès lors que la moitié au moins de la surface de plancher du bâtiment ou groupe de bâtiments concerné est destinée à l'habitation ;
 - 1,10 pour les autres bâtiments.
- Conso_{ecs} : la consommation annuelle de chaleur de référence pour l'usage ECS du Point de Livraison. Elle est égale à la moyenne arithmétique des consommations de chaleur pour l'usage ECS des années précédentes ;
- NHFPP = nombre d'heures de fonctionnement à pleine puissance, prise à 2 000 heures quelles que soient les caractéristiques des installations de production et de stockage de l'ECS.

La Puissance Théorique ECS PT_{ECS} est intégrée dans le calcul dès lors que l'Abonné produit de l'Eau Chaude Sanitaire à partir de la Chaleur produite par le service objet du Contrat de Délégation de Service Public, qu'il ait ou non souscrit au Service Eau Chaude Sanitaire.

ARTICLE 17.3 Contrôle et vérification de la Puissance Souscrite

Le Délégué s'engage à analyser chaque année, dans le cadre du bilan annuel défini à l'ARTICLE 23.3 (*Le bilan annuel*), les écarts entre les Puissances Souscrites et les Puissances Maximales Appelables déduites des Puissances Maximales Atteintes issues de l'historique des mesures de la supervision sur les deux (2) dernières périodes hivernales (décembre, janvier, février).

Dès lors qu'un écart dépasse 15% en valeur absolue, le Délégué contacte par écrit l'Abonné concerné dans un délai de trois (3) mois pour lui proposer une rencontre afin de discuter du réajustement de sa Puissance Souscrite.

Afin de s'assurer que la Puissance Souscrite est correctement déterminée, ou en vue de procéder à sa révision, des vérifications de la Puissance Maximale Appelable peuvent être réalisées, soit à l'initiative du Délégué, soit à la demande de l'Abonné.

Ces vérifications sont réalisées par le Délégué, en appliquant la procédure suivante :

1. Le Délégué procède à une vérification effectuée comme suit :
 - a. avant la mise en service des Travaux Initiaux sur le Point de Livraison de l'Abonné, le Délégué réalise un essai pour lequel il sera installé à titre provisoire sur le Point de Livraison de l'Abonné, un enregistreur en continu des puissances délivrées par le Réseau Public. Dans ce cas, les relevés seront effectués, à un pas de temps de 10 minutes, pendant une durée qui ne pourra être inférieure à 24 heures consécutives, et serviront à déterminer la Puissance Maximale Atteinte dans les conditions de l'essai.
 - b. après la mise en service des Travaux Initiaux sur le Point de Livraison de l'Abonné, la Puissance Maximale Atteinte sur le Point de Livraison de l'Abonné sera déterminée à partir des données de puissances instantanées et températures extérieures correspondantes, issues du système de supervision, au pas de temps de 10 minutes, sur les 2 périodes hivernales précédentes (décembre, janvier, février).
2. La valeur maximale des puissances ainsi constatées correspond à la Puissance Maximale Atteinte dans les conditions et dans la durée de la vérification.
3. À partir de cette Puissance Maximale Atteinte dans les conditions et la durée de la vérification, le Délégué calcule la Puissance Maximale Appelable, selon la formule suivante :

$$P_{max\ appelable} = P_{max\ atteinte} \times \frac{T_{consigne} - T_{ext}}{T_{consigne} - T_{min\ atteinte}}$$

Dans laquelle :

- $P_{\text{max appelable}}$: Puissance Maximale Appelable du Point de Livraison,
- $P_{\text{max atteinte}}$: Puissance Maximale Atteinte dans les conditions et la durée de la vérification,
- T_{consigne} : la température de consigne de référence, soit 18°C ;
- T_{ext} : la température extérieure de référence, soit -7°C ;
- $T_{\text{min atteinte}}$: la température extérieure minimale constatée lors de la vérification.

Lorsque l'ECS est fournie indépendamment du compteur d'énergie faisant l'objet de la vérification et mesurée par un compteur volumétrique, la puissance correspondante est à rajouter.

4. Il détermine la Puissance Théorique résultant de la vérification en effectuant le produit de cette Puissance Maximale Appelable ainsi calculée et du coefficient de surpuissance tel que défini au b) du présent Article.
5. Si la Puissance Théorique résultant de la vérification ainsi déterminée est supérieure ou inférieure de plus de 4 % à la Puissance Souscrite, la Puissance Souscrite est considérée comme non conforme et, sauf accord contraire de l'Abonné et du Délégué, doit être révisée selon les conditions stipulées au d) du présent Article.

Dans le cas où la vérification de puissance est réalisée à l'initiative du Délégué :

- elle peut être réalisée à tout moment par le Délégué, sans information préalable de l'Abonné ;
- le Délégué est tenu d'informer l'Abonné des résultats de la vérification dès lors que ceux-ci conduisent à conclure que la Puissance Souscrite n'est pas conforme ;
- le Délégué assure cette vérification à ses frais, sauf si l'Abonné a souhaité souscrire une puissance inférieure à la Puissance Théorique proposée par écrit par le Délégué lors de la souscription du Contrat d'Abonnement ou à l'issue d'une précédente vérification de puissance : dans ce cas les frais sont à la charge de l'Abonné.

Dans le cas où la vérification de puissance est réalisée à la demande de l'Abonné :

- l'Abonné en effectue la demande selon les modalités de son choix, en précisant les raisons pour lesquelles il souhaite faire vérifier sa puissance ;
- cette demande est traitée par le Délégué conformément à l'ARTICLE 19 (*Gestion des demandes et réclamations*), en particulier s'agissant du délai de réponse ;
- le Délégué associe l'Abonné à la réalisation de la vérification de puissance, en particulier en l'invitant à être présent à toute intervention réalisée à ce titre au Point de Livraison au minimum 5 Jours avant l'intervention ;
- le Délégué transmet les résultats de la vérification de puissance à l'Abonné au plus tard 15 jours après l'achèvement de la procédure ;
- le Délégué applique à l'Abonné des frais de vérification de puissance forfaitaires définis à l'ARTICLE 31.3 (*Frais de vérification de la Puissance Souscrite*) et révisé selon les conditions de l'ARTICLE 32.4 (*Indexation des autres prestations et frais divers*), sauf dans les cas suivants :
 - la demande de vérification de puissance est motivée par la réalisation de travaux d'économie d'énergie réalisés par l'Abonné, la demande étant justifiée dans les conditions prévues au d) du présent Article
 - la demande de vérification de puissance est motivée par le constat d'une Puissance Souscrite incohérente effectivement corroborée par les résultats de la vérification, soit que l'Abonné ne dispose pas de la Puissance qu'il a souscrite, soit que la Puissance qu'il a souscrite soit supérieure à la puissance réellement nécessaire pour son besoin.

ARTICLE 17.4 Révision de la Puissance Souscrite

L'Abonné peut à tout moment demander au Déléгатaire une révision de sa Puissance Souscrite dans les cas décrits ci-après. Pour un même Contrat d'Abonnement, un délai de deux (2) ans est fixé avant le dépôt d'une nouvelle demande de révision de la Puissance Souscrite selon l'une ou l'autre de ces dispositions.

a) *En cas de réalisation de travaux d'économie d'énergie*

À l'issue de travaux de réhabilitation énergétique de ses bâtiments et/ou de rénovation des Ouvrages et Équipements Privés constituant des travaux d'économie d'énergie, reconnus comme tels au sens de la législation en vigueur, l'Abonné est en droit de demander au Déléгатaire le réajustement de sa Puissance Souscrite inscrite dans son Contrat d'Abonnement.

Sous réserve de présentation par l'Abonné d'une demande écrite accompagnée d'éléments justificatifs tels qu'une étude thermique réalisée par un tiers selon une méthode réglementaire, le Déléгатaire dispose d'un délai de trois (3) mois pour statuer sur la demande de l'Abonné.

Dans le cas où la nouvelle Puissance Théorique du bâtiment réhabilité diffère de plus de 4% par rapport à la Puissance Souscrite le Déléгатaire applique au plus tard à l'issue du délai de trois (3) mois susvisé une Puissance Souscrite Probatoire pour procéder à la facturation R2 de l'Abonné, pour une période d'un (1) an. Durant cette période, le Déléгатaire réalise à ses frais une vérification de la Puissance Maximale Appelable selon les modalités définies au c) du présent Article et détermine ainsi, à l'issue de cette période, la Puissance Théorique effective de l'Abonné.

Le Déléгатaire et l'Abonné procèdent enfin à la modification par voie d'avenant du Contrat d'Abonnement, intégrant la nouvelle Puissance Souscrite, égale à la Puissance Théorique déterminée à l'issue du contrôle précédemment décrit. Cette nouvelle Puissance Souscrite s'applique avec un effet rétroactif à compter de la date de réception de la demande écrite de l'Abonné précisant la réalisation des travaux.

b) *En cas d'échelonnement dans l'édification et la mise en service des bâtiments*

L'Abonné est en droit de demander l'ajustement de sa Puissance Souscrite de manière temporaire pour tenir compte de la mise en service progressive des bâtiments. Le Déléгатaire fait droit à cette demande sans appliquer de frais supplémentaires à l'Abonné.

c) *En cas de constat d'une puissance incohérente*

Un contrôle contradictoire sur la Puissance Souscrite peut être demandé à tout moment :

- Par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance qu'il a souscrite,
- Par l'Abonné, s'il estime que sa Puissance Souscrite est supérieure à la puissance réellement nécessaire pour son besoin, et ce pour une autre raison que des travaux d'économie d'énergie,
- Par le Déléгатaire, s'il estime que l'Abonné appelle une puissance substantiellement différente de sa puissance souscrite dans le Contrat d'Abonnement.

Le Déléгатaire réalise la vérification de puissance selon la procédure décrite à l'ARTICLE 17.3 (*Contrôle et vérification de la Puissance Souscrite*).

Si la vérification permet de conclure que la Puissance Souscrite n'est pas conforme, ou que l'Abonné ne dispose pas effectivement de la puissance qu'il a souscrite, le Déléгатaire met tout en œuvre pour rectifier la situation dans les plus brefs délais. En particulier :

- si la Puissance Théorique résultant de la vérification est inférieure de plus de 4% à la Puissance Souscrite, le Déléгатaire et l'Abonné procèdent à la modification par voie d'avenant du Contrat d'Abonnement,

intégrant la nouvelle Puissance Souscrite, égale à la Puissance Théorique déterminée à l'issue du contrôle précédemment décrit. Cette nouvelle Puissance Souscrite s'applique avec un effet rétroactif à compter de la date de réception de la demande écrite de l'Abonné ;

- si la Puissance Théorique résultant de la vérification ainsi déterminée est supérieure de plus de 4 % à la Puissance Souscrite, le Délégué en informe l'Abonné par écrit, en lui proposant un plan d'action pour réduire la puissance nécessaire. À compter de la date de cette information, le Délégué applique une Puissance Souscrite Probatoire à l'Abonné correspondant à la Puissance Théorique de la vérification. Cette Puissance Souscrite Probatoire s'applique jusqu'à ce que le Délégué et l'Abonné aient procédé à la modification par voie d'avenant du Contrat d'Abonnement, intégrant la nouvelle Puissance Souscrite et, le cas échéant, ses évolutions dans le temps en fonction des actions engagées par l'Abonné avec le conseil du Délégué.

ARTICLE 17.5 Dispositions transitoires d'accompagnement

a) *Éligibilité au dispositif*

Pour les Abonnés déjà raccordés au réseau à la Date de Début d'Exploitation, le dispositif transitoire d'ajustement progressif des Puissances Souscrites présenté ci-dessous est appliqué.

À la signature du Contrat d'Abonnement, sont définis avec l'Abonné :

- PE : la puissance dite « équivalente », égale au produit entre :
 - o Le nombre d'Unités Forfaitaires de Facturation (UFF), puissance souscrite appliquée à l'Abonné dans le cadre de son ancien Contrat d'Abonnement,
 - o Le coefficient d'équivalence égale à 0,7139 pour les bâtiments à usage principal d'habitation et de 0,7986 pour les autres bâtiments,
- PS : la Puissance Souscrite, telle que définie à l'ARTICLE 17.1 (*Définition et choix de la Puissance souscrite*),
- e : le rapport entre la Puissance Souscrite PS et la puissance équivalente PE permettant de caractériser l'évolution entre la situation antérieure de l'Abonné et sa situation dans le cadre du Contrat de Délégation de Service Public :

$$e = \frac{PS}{PE}$$

e est arrondi à la deuxième décimale.

Les Abonnés dont la Puissance Souscrite est strictement inférieure à 5 000 kW peuvent bénéficier du dispositif transitoire dès lors que leur coefficient e est supérieur ou égal à 1.

Les autres Abonnés sont facturés dès la Date de Début d'Exploitation sur la base de leur Puissance Souscrite.

b) *Mise en œuvre du dispositif*

Pour les Abonnés bénéficiant du dispositif transitoire, on désigne par PF_N la Puissance de Facturation Transitoire servant à la facturation du tarif R2 défini à l'b) (*Terme R2*) durant l'année civile N et PF_{N-1} la puissance ayant servi à la facturation du tarif R2 de l'année civile précédant l'année civile N.

- Jusqu'au 31 décembre 2020, la facturation du tarif R2 à l'Abonné est faite sur la base de sa puissance équivalente PE.

$$PF_{2019} = PF_{2020} = PE$$

- À partir du 1^{er} janvier 2021, la Puissance de Facturation Transitoire du tarif R2 de l'Abonné PF_N évolue annuellement au 1^{er} janvier de l'année N de +10% par rapport à sa valeur précédente PF_{N-1} , jusqu'à l'atteinte de la Puissance Souscrite PS, à l'exception du cas où le coefficient d'évolution e est supérieur à 1,77, auquel cas l'évolution annuelle entre PF_N et PF_{N-1} est égale à $e^{1/6}$.

D'une façon générale, la puissance de facturation appliquée entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2025 est donc :

$$PF_N = PF_{N-1} \times \left(1 + \min \left(\frac{PS}{PF_{N-1}} - 1 ; \max \left(10\% ; e^{\frac{1}{6}} - 1 \right) \right) \right)$$

À partir du 1^{er} janvier 2026, la facturation de la partie fixe de l'Abonné est faite sur la base de sa Puissance Souscrite.

ARTICLE 18 MESURES DES FOURNITURES

La chaleur livrée à chaque Abonné est mesurée, soit pour la seule fourniture de Chaleur, soit pour la fourniture globale de Chaleur et d'Eau Chaude Sanitaire, dans les Points de Livraison, par un ou plusieurs compteurs d'énergie thermique d'un modèle approuvé et agréé.

Les compteurs (mesureurs et intégrateurs) et les sondes de température (cas de mesure de la chaleur consommée) sont plombés par un organisme agréé à cet effet par le Laboratoire National d'Essais ou tout organisme accrédité COFRAC.

Les compteurs font partie des Ouvrages de la Délégation de Service Public. Ils seront fournis par le Déléguataire qui en assurera la pose, l'entretien et le renouvellement.

Les dates de relevés des compteurs seront communiquées à l'Abonné dans ses factures et ses bilans annuels, ainsi que les Degrés Jours Unifiés de la période correspondante.

CHAPITRE 5 RELATIONS AVEC L'ABONNE ET L'USAGER

ARTICLE 19 GESTION DES DEMANDES ET RECLAMATIONS

Le Délégué traite les demandes et réclamations de manière diligente et en transparence envers l'Abonné.

À titre d'exigences minimales, il est convenu que :

- le Délégué met à disposition des Abonnés et des Usagers un Centre de Services ;
- le Centre de Services accueille les Abonnés et les Usagers, étant précisé que lorsqu'une demande/réclamation est présentée :
 - le Centre de Services lui apporte une réponse de premier niveau indiquant (i) si la Perturbation est déjà identifiée et en cours de traitement et/ou (ii) si le Centre de Services n'est pas le bon interlocuteur, l'interlocuteur vers lequel l'Abonné/Usager doit orienter sa demande/réclamation ;
 - elle doit être enregistrée, tracée et faire l'objet d'une procédure de clôture (même immédiate, le cas échéant) ;
- le Centre de Services traite, les demandes/réclamations selon les catégories d'engagements suivants :
 - dans le cas où la demande/réclamation est liée à une Perturbation Non Programmée, le Délégué respecte la procédure suivante :
 - le Délégué intervient sur site pour évaluer la situation et si nécessaire, mettre le site en sécurité, dans un délai maximal de deux (2) heures à compter du dépôt de sa demande/réclamation ;
 - le Délégué fait un premier retour à l'Abonné, comprenant *a minima* la confirmation de la prise en charge de la demande/réclamation, dans un délai maximal de quatre (4) Heures Ouvrées, à compter du dépôt de sa demande/réclamation. Lorsque la demande/réclamation est déposée un vendredi après 16h30, un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai maximal est porté à dix-huit (18) heures ;
 - le Délégué communique à l'Abonné, dans un délai maximal de neuf (9) Heures Ouvrées à compter du dépôt de sa demande/réclamation, son diagnostic comprenant, le cas échéant, un programme d'intervention (travaux à mener, délais, etc.) comportant, sauf impossibilité dûment justifiée, des délais engageants et sanctionnables ;
 - le Délégué confirme la résolution de la demande/réclamation, dans un délai maximal de quatre (4) Heures Ouvrées, à compter de la résolution de la demande/réclamation. Cette confirmation de résolution comprend *a minima* (i) la demande ou la notification, selon le cas, de suspension de l'intervention, d'arrêt de l'intervention ou de clôture de la demande/réclamation selon les situations décrites ci-dessous et (ii) le rapport d'intervention à faire approuver par l'Abonné ;
 - dans le cas où la demande/réclamation n'est pas liée à une Perturbation Non Programmée, le Délégué répond à la demande/réclamation dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande/réclamation. Lorsque la demande/réclamation appelle un diagnostic, il fixe dans sa réponse un délai engageant de communication à l'Abonné de son diagnostic comprenant, le cas échéant, un programme d'intervention (travaux à mener, délais, etc.) comportant, sauf impossibilité dûment justifiée, des délais engageants et sanctionnables ;

- le traitement par le Centre de Services vise au rétablissement du service conforme tant à l'Abonné qu'à l'Usager étant précisé que lorsque le service rendu à l'Usager ne peut être rétabli en dépit du bon fonctionnement des Ouvrages et Équipements :
 - le Délégué est force de conseil et émet, de manière formalisée, toutes les préconisations utiles sur les interventions à mener sur le Réseau Privé pour le rétablissement du service ;
 - le rétablissement du service rendu à l'Usager fait l'objet d'un suivi par le Délégué, celui-ci devant distinguer les situations suivantes :
 - la suspension de l'intervention du Délégué, lorsque des travaux restent nécessaires sur les Ouvrages ou Équipements mais ne peuvent être menés sans intervention préalable de l'Abonné, notamment sur ses propres installations ; le Délégué ne peut procéder à la suspension de son intervention qu'avec l'accord écrit de l'Abonné ou, à défaut, qu'après avoir notifié à l'Abonné la nécessité d'une intervention de sa part afin de pouvoir finaliser l'intervention ;
 - l'arrêt de l'intervention du Délégué, lorsqu'aucune intervention n'est plus nécessaire sur les Ouvrages ou Équipements, ceux-ci étant en parfait état de fonctionnement ; le Délégué ne peut procéder à l'arrêt de son intervention qu'avec l'accord écrit de l'Abonné ou, à défaut, qu'après avoir notifié à l'Abonné, de manière justifiée, (i) le bon état de fonctionnement des Ouvrages et Équipements dont dépend l'Abonné et (ii) les préconisations qu'il émet pour le rétablissement du service à l'Usager ;
 - la clôture de la demande/réclamation, lorsque le service rendu à l'Usager est rétabli ; le Délégué ne peut clore la demande/réclamation qu'avec l'accord écrit de l'Abonné ou, à défaut, lorsqu'il sera en mesure d'attester du rétablissement du service à l'Usager ;
- le traitement des demandes/réclamations est transparent et contradictoire, étant précisé, *a minima*, sans préjudice du traitement particulier des cas de Perturbations Non Programmées que :
 - un rapport d'intervention est remis à l'Abonné lors de la clôture de la demande/réclamation et des éventuelles étapes intermédiaires ;
 - le rapport d'intervention est, sauf impossibilité dûment justifiée, approuvé par l'Abonné ;
 - les rapports d'intervention sont remis au Délégué dès lors qu'il en fait la demande ;
- l'accès au Centre de Services est gratuit, les Abonnés ayant au moins un moyen de déposer gratuitement leurs demandes/réclamations.

ARTICLE 20 INFORMATIONS SUR L'ÉTAT DU SERVICE ET DES PERTURBATIONS

Le Délégué met en place des moyens réactifs d'information en « temps réel » de l'Abonné et de l'Usager sur l'état du service, en particulier lors de Perturbations. Ces informations permettent, pour chaque Abonné ou Usager qui y accède, de prendre connaissance des éléments suivants :

- état normal / Perturbation Programmée / Perturbation en cours
- cause de la Perturbation (*a minima* : Perturbation Programmée ou incident)
- nature de la Perturbation ;
- Abonnés concernés ;
- durée prévisionnelle et fin prévisionnelle de la Perturbation ;
- solutions d'attente mises en place ;

- règles sanitaires à observer ;
- contact.

Les modalités de diffusion de cette information, en particulier en cas de Perturbation, sont *a minima* les suivantes :

- une information par le biais d'une rubrique spécifique, sur le site internet et l'application mobile, facilement accessible depuis la page d'accueil ;
 - pour toute Perturbation Programmée, quelle qu'en soit la durée, au plus tard trois (3) Jours avant le début de la Perturbation Programmée (ou dans les meilleurs délais si cette intervention est programmée moins de trois (3) Jours à l'avance) ;
 - pour toute Perturbation Non Programmée d'une durée supérieure à six (6) heures, au plus tard une (1) heure après le terme du délai initial de six (6) heures ;
 - pour toute Perturbation Non Programmée, dès lors que le Délégué fait la demande d'une information, dans un délai d'une (1) heure après la demande.
- la mise en place, accessible depuis la rubrique spécifique visée au point précédent, d'une carte géo-localisant les Perturbations Programmées et Non Programmées, à destination des Abonnés, des Usagers et du grand public ;
- un affichage en pied d'immeuble (retiré dans les quarante-huit (48) heures après la fin de la Perturbation), dans chaque entrée/cage d'escalier, et ce pour tous les Usagers concernés par :
 - une Perturbation Programmée quelle qu'en soit la durée.
 - une Perturbation Non Programmée d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) heures.
- une information adressée à chaque Abonné (gestionnaire de copropriété, gardien, ...), par e-mail ou téléphone, et ce :
 - pour toute Perturbation Programmée, quelle qu'en soit la durée, au plus tard trois (3) Jours avant le début de la Perturbation Programmée (ou dans les meilleurs délais si cette intervention est programmée moins de trois (3) Jours à l'avance) ;
 - pour toute Perturbation Non Programmée d'une durée supérieure à six (6) heures, à renouveler et mettre à jour toutes les vingt-quatre (24) heures, au plus tard quatre (4) Heures Ouvrées après le terme du délai initial de six (6) heures. Lorsque la Perturbation Non Programmée se produit un vendredi après 16h30, un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai maximal pour transmettre l'information est porté à dix-huit (18) heures après le terme du délai initial de six (6) heures.

ARTICLE 21 LES SUPPORTS DIGITAUX

ARTICLE 21.1 Le site internet

Le Délégué met à disposition des Abonnés et Usagers un site internet intégrant *a minima* :

- un état du service mis à jour autant que de besoin ;
- une rubrique « d'actualité du service de chauffage urbain » mise à jour *a minima* mensuellement ;
- une rubrique réservée à la prévention et maîtrise des risques sanitaires ;
- une rubrique tarifaire mise à jour chaque mois ;
- une rubrique présentant les services proposés aux Abonnés et aux Usagers (conseils, etc.) ;

- plusieurs rubriques pédagogiques sur les différents aspects du service et l'articulation entre les différents acteurs : énergie, facturation, exploitation des réseaux publics et privés, etc. ;
- une présentation générale du service ;
- la possibilité de consulter tous les supports de communication afférents au service (plaquette, vidéo, photo, etc.)
- la possibilité de consulter le Règlement de Service, le Contrat de Délégation de Service Public et ses avenants (après occultation, par le Délégué et sous le contrôle du Déléguant, des mentions couvertes par le secret en matière industrielle et commerciale) ;
- un « Espace Abonnés » tel que décrit à l'ARTICLE 21.2 (*L'Espace Abonné*) ;
- une rubrique « contact ».

ARTICLE 21.2 L'Espace Abonné

Le Délégué met à disposition des Abonnés un extranet clients, dénommé Espace Abonné, accessible sur le site internet visé à l'ARTICLE 21.1 (*Le site internet*). Cet Espace Abonné permet à l'Abonné d'accéder aux Données de Fonctionnement du Point de Livraison dont il dépend. *A minima*, ces données comportent :

- l'état de fonctionnement ;
- les températures départ et retour échangeur, coté amont et aval ;
- les températures départ et retour ECS pour les Abonnés à l'Eau Chaude Sanitaire ;
- la puissance instantanée ;
- le taux d'ouverture de la vanne de régulation ;
- la Puissance Maximale Atteinte sur une ou plusieurs périodes d'un (1) mois ;
- les Perturbations Programmées.
- le suivi des réclamations des Abonnés et des interventions en Sous-Station Abonné.

ARTICLE 21.3 L'application mobile

Le Délégué met à disposition des Abonnés et Usagers une application mobile, distribuée sur Google Play et l'App Store. Celle-ci permet *a minima* d'accéder aux informations sur l'état du service et aux informations générales sur le chauffage urbain, d'une manière simple, rapide et personnalisable, notamment en fonction de l'adresse de l'utilisateur de l'application s'il est Usager ou Abonné.

ARTICLE 22 AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

ARTICLE 22.1 Supports imprimés diffusés

Le Délégué diffuse les différents supports imprimés suivants, à l'attention des Abonnés, des Usagers et des Candidats au Raccordement :

- Une plaquette de présentation du service public de chauffage urbain présentant les principales caractéristiques du service et notamment ses atouts ;
- Une lettre périodique *a minima* annuelle d'information aux Abonnés et Usagers présentant les principales évolutions du service, constatées et à venir, permettant notamment de leur donner des informations sur les

évolutions du service : bilan chiffré simplifié d'exploitation, prévisions travaux et évolution du réseau, évolution des technologies, évolution tarifaire, évolution du mix énergétique du réseau et de son impact sur l'environnement, etc. ;

- un livret d'accueil aux Usagers, contenant une présentation générale du service, les modalités de contact en cas de dysfonctionnement constaté par l'Usager, les principes de tarification, les modalités de facturation détaillant toute la chaîne de facturation (du Délégué à l'Abonné, de l'Abonné à l'Usager), etc. ;
- un guide pratique d'utilisation du chauffage urbain à l'attention des Abonnés conçu comme un document pédagogique à l'appui du Règlement de Service, contenant, outre les éléments précisés dans le livret d'accueil aux Usagers (éventuellement adaptés), tous les éléments relatifs à l'articulation entre gestion des Réseaux Privés et gestion du Réseau Public, préconisations pour le bon entretien des Réseaux Privés, préconisations pour la prévention des risques sanitaires, rappel des obligations de l'Abonné, principe des relations contractuelles, principe du suivi des Sous-Station Abonnés par le Délégué, etc. ;
- un cahier de préconisations à l'attention des Candidats au Raccordement conçu comme un document de promotion et pédagogique à l'appui du Règlement de Service, contenant tous les éléments prescriptifs pour la réalisation des Sous-Station Abonnés et des Réseaux Privés en Sous-Station Abonné, et de manière plus générale toutes les informations afférentes au Raccordement au chauffage urbain (procédure, coût, délai, etc.).

ARTICLE 22.2 Signalétique des bâtiments raccordés

a) *Affichage en pied d'immeuble*

Le Délégué réalise un ou des panneau(s) d'information générique(s) spécifique(s) à chaque Abonné, destiné à être affiché en pied d'immeubles dans chaque cage d'escalier ou entrée des bâtiments raccordés, afin de fournir aux Usagers les informations générales relatives au service public de chauffage urbain dont ils bénéficient.

Ces panneaux sont réalisés par le Délégué pour chaque Abonné. Leur impression et leur déploiement se fait avec l'accord de l'Abonné, aux frais du Délégué. Leur mise à jour est réalisée aux frais du Délégué à chaque fois que les informations contenues dans ce panneau ou l'identité visuelle du Délégué évoluent.

Ces panneaux contiennent *a minima* les informations suivantes :

- Indication que le bâtiment est raccordé au Chauffage et/ou à l'Eau Chaude Sanitaire ;
- Identité et rôle du Délégué ;
- Identité et rôle du Délégué ;
- Identité et rôle de l'Abonné ;
- Identité et rôle de l'exploitant secondaire ;
- Modalités en cas de constat de dysfonctionnement, en particulier :
 - contact de l'Abonné ;
 - contact du Centre de Services.

Afin de faciliter la mise à jour des informations fournies par l'Abonné, le panneau peut prévoir des espaces réservés à renseigner par celui-ci.

b) *Affichage à l'entrée des bâtiments publics*

Le Délégué conçoit et réalise des *stickers* à poser sur les portes d'entrée de tous les bâtiments publics alimentés par le réseau de chauffage urbain (crèches, mairies, collèges, gymnase, etc.).

Ce sticker comporte le message « Ici, vous êtes relié au réseau de chauffage urbain de l'Agglomération » ou un message similaire. Il est déployé avec l'accord des Abonnés concernés et aux frais du Délégué.

Il peut être mis à jour à chaque changement d'identité visuelle.

c) Affichage sur la porte des Sous-Stations Abonnés

Le Délégué appose sur la porte de chaque Sous-Station Abonné un panneau rappelant notamment le numéro de la Sous-Station Abonné, le nom du Délégué et le contact du Délégué (le cas échéant, le Centre de Services) en cas de problème (contact 24h/24 et 7j/7).

ARTICLE 23 SUIVI DES ABONNES

ARTICLE 23.1 Transmission des Données de Fonctionnement

Qu'elles figurent ou non dans l'Espace Abonné, le Délégué permet l'accès à l'Abonné à toutes les Données de Fonctionnement lui permettant de juger de l'état de fonctionnement des installations du service public propres au Point de Livraison dont il dépend.

Ces données, dont la liste minimale est énumérée à l'ARTICLE 21.2 (*L'Espace Abonné*), sont enregistrées pendant une période minimale de dix (10) ans et conservées durant toute la durée du Contrat de Délégation de Service Public.

Le Délégué fournit ces Données de Fonctionnement à tout Abonné qui en fait la demande, pour tout ou partie de la période d'enregistrement disponible, dans un délai maximal de quinze (15) Jours.

ARTICLE 23.2 Lors d'une intervention

Toutes les interventions en Sous-Station Abonné (caractérisées dès que le technicien ouvre la porte), qu'elles entraînent une Perturbation ou non, sont consignées dans un cahier de chaufferie présent en Sous-Station Abonné.

Pour chaque intervention, le cahier de chaufferie est renseigné avec *a minima* :

- la date et l'heure de l'intervention ;
- le nom du technicien intervenant ;
- le relevé de température départ / retour échangeur ;
- la nature de l'intervention : inspection visuelle, modification de paramètre, remplacement / réparation de matériel, etc.

Les cahiers de chaufferies présents en Sous-Station Abonné permettent de retracer *a minima* les interventions sur douze (12) mois.

ARTICLE 23.3 Le bilan annuel

Le Délégué transmet par courrier à chaque Abonné et pour chaque Point de Livraison un bilan annuel indiquant *a minima* :

- la consommation totale et l'historique de la consommation annuelle au pas de temps mensuel (ou inférieur : hebdomadaire, quotidien) ;
- la Puissance Maximale Atteinte constatée durant l'année écoulée ;
- la Puissance Théorique ;
- le cas échéant, les dépassements de puissances constatés dans l'année écoulée ;

- le cas échéant, des préconisations en matière de modification de la Puissance Souscrite ;
- les dates de relevés des compteurs (pour la facturation) et les Degrés Jour Unifiés (DJU) correspondants ;
- la facture annuelle totale et les factures et une explication des évolutions par rapport à l'année précédente ;
- le détail des pénalités versées à l'Abonné au titre de manquements constatés durant l'année écoulée, en détaillant la cause de la pénalité (date, motif), son montant et sa date de versement ;
- l'historique des interventions réalisées dans l'année écoulée ;
- l'historique des analyses de légionnelle effectuées (pour les Abonnés ECS) et des actions menées à ce titre (y compris au titre des prestations optionnelles) ;
- les conseils et préconisations sur la gestion des Réseaux Privés et la maîtrise de l'énergie ;
- une estimation des sommes dues par l'Abonné au titre de l'année à venir (accompagnement à la gestion budgétaire de l'Abonné).

Le bilan annuel est accompagné de l'audit annuel visé à l'ARTICLE 24 (*Conseil à l'abonné*).

Le bilan annuel de l'année est transmis à chaque Abonné avant le 1^{er} octobre de l'année n+1.

ARTICLE 24 CONSEIL A L'ABONNE

Afin de rendre un service de qualité à l'Usager, le Délégué assure un rôle de conseil proactif envers l'Abonné, visant *a minima* deux objectifs :

- la parfaite articulation entre les Ouvrages et Équipements et les Réseaux Privés ;
- la maîtrise énergétique.

Le Délégué assure ce rôle de conseil *a minima* dans les conditions suivantes :

- établissement du guide pratique d'utilisation du chauffage urbain à l'attention des Abonnés ;
- établissement d'un cahier de préconisation relatif à l'exploitation des Réseaux Privés, pouvant, si les délais le permettent, être inclus dans le guide visé au point précédent ;
- la réalisation et transmission à l'Abonné d'un audit annuel de chaque Point de Livraison et Sous-station, transmis avec le bilan annuel et portant :
 - d'une part sur l'ensemble des Ouvrages et Équipements relatifs au Point de Livraison ;
 - et d'autre part, sur les ouvrages et équipements des Réseaux Privés relatifs à la Sous-Station dès lors que le Délégué a accès à ces ouvrages et équipements, y compris la Sous-Station elle-même, dans la limite des constatations qui ne nécessitent aucune intervention sur ces ouvrages et équipements de nature à en modifier le fonctionnement ou à en altérer l'état ;
- contrôle au moins annuel, dans le cadre de l'audit précédemment cité, du respect des obligations de l'Abonné mentionnées au Règlement de Service, étant précisé que :
 - en cas de manquement de l'Abonné, le Délégué envoie systématiquement un courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'Abonné préconisant les interventions à effectuer et alertant sur les risques encourus, avec relances *a minima* annuelles dans le bilan annuel ;
 - le Délégué met en place un fichier de suivi de ces actions de contrôle, des préconisations et des réponses apportées par l'Abonné.

- en cas de préjudice causé aux Ouvrages ou Équipements par un dysfonctionnement des Réseaux Privés (par exemple, absence de traitement d'eau) :
 - le Déléataire peut demander à l'Abonné le versement d'une indemnité au moins égale au montant des travaux de réparation engagés pour résoudre le dysfonctionnement ;
 - cette indemnité est réduite de moitié dans le cas où le Déléataire a manqué à son obligation de contrôle, le manquement étant caractérisé lorsque le Déléataire n'a pas contrôlé les obligations de l'Abonné au titre du Règlement de Service depuis plus d'un (1) an à la date de survenance du dysfonctionnement ou n'a pas écrit à l'Abonné pour l'informer d'éventuels manquements depuis plus d'un (1) an à la date de survenance du dysfonctionnement.

En tout état de cause, sous réserve d'avoir respecté son obligation de conseil, le Déléataire peut suspendre ses interventions en Sous-Station Abonné lorsque celle-ci présente des risques pour son personnel (ou le personnel de ses prestataires).

ARTICLE 25 FONDS D'AIDE AUX ABONNES

Sur la base des Tarifs qu'il perçoit auprès des Abonnés, le Déléataire alimente deux fonds d'aide aux Abonnés, gérés sous forme de comptes :

- Lutte contre la précarité énergétique
- Aides à la réalisation d'audits énergétiques

Le Déléataire décide librement des dispositifs qu'il met en place pour utiliser ces dotations. En particulier, il lui revient de définir les actions qu'il estime relever de la lutte contre la précarité énergétique ou de l'aide aux audits énergétiques.

Seul le Déléataire peut demander, sur la base d'une délibération-cadre de son assemblée délibérante, le versement des sommes aux tiers bénéficiaires. Ces demandes sont adressées au Déléataire par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Le Déléataire ne peut, sauf accord exprès et préalable du Déléataire, en faire un usage libre et ne peut, notamment, pas utiliser les sommes disponibles pour d'autres objets ou finalités que ceux pour lesquels elles sont destinées.

ARTICLE 26 ANIMATIONS

Le Déléataire organise des journées portes ouvertes et des visites régulières des installations régulières. Il assure la communication de ces événements.

Le Déléataire ouvre au grand public, à compter du 1^{er} octobre 2021 au plus tard, un Musée de l'énergie, sur le site de la chaufferie des Bellevues, construit de plain-pied de manière à le rendre accessible aux personnes à mobilité réduite.

ARTICLE 27 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Le Déléataire évalue chaque année la satisfaction ressentie envers le Déléataire par les Abonnés et les Usagers.

Ces évaluations sont réalisées auprès de l'ensemble des Abonnés et auprès d'un échantillon d'Usagers défini en concertation avec le Déléataire.

ARTICLE 28 CONCERTATION

Le Déléataire anime *a minima* une fois par an un groupe de travail, distinct des instances réglementaires ou mises en place à l'initiative du Délégant et dédiées à l'examen du rapport annuel, avec des Abonnés particuliers (par exemple : grands comptes, bailleurs et syndics, gestionnaires d'ERP, etc.) notamment dans le but d'améliorer l'articulation entre Ouvrages et Équipements et Réseaux Privés, de fluidifier l'information jusqu'à l'Usager, de rendre plus efficace la gestion des Perturbations, d'améliorer la prévention des risques sanitaires ou encore de favoriser la réalisation d'économies d'énergie.

Le Déléataire convie le Délégant à toutes les réunions de ces groupes de travail. Une communication spécifique est réalisée, avec l'accord du Délégant, à l'occasion de la réunion du premier groupe de travail afin de faire connaître ce nouveau dispositif de concertation. Des comptes rendus sont réalisés par le Déléataire et mis à disposition de l'ensemble des participants ainsi que du Délégant, présent ou non aux réunions des groupes de travail.

ARTICLE 29 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

D'une manière générale, les traitements de données à caractère personnel éventuellement mis en place dans le cadre de l'exécution du Contrat de Délégation de Service Public sont conformes aux prescriptions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, et aux prescriptions du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Au sens et pour l'application de la loi précitée du 6 janvier 1978, modifiée par la loi précitée du 20 juin 2018, et du règlement (UE) précité du 27 avril 2016 :

- le Délégant est « responsable du traitement » ;
- le Déléataire est « sous-traitant ».

ARTICLE 29.1 Catégories de données concernées

La politique de protection des données personnelles du Déléataire est annexée au Contrat de Délégation de Service Public. Elle a notamment pour objet de protéger les données personnelles de l'Abonné, de l'Usager, du Candidat au Raccordement et de leur personne ou représentants.

ARTICLE 29.2 Types de données collectées et leur traitement

Les données collectées sont strictement nécessaires à l'exécution du Déléataire et à la communication autour de ce Service et envers les catégories de personnes décrites à l'ARTICLE 29.1 (*Catégories de données concernées*) et dans le Contrat de Délégation de Service Public.

Les données collectées se limitent aux informations suivantes :

- données d'identification (nom, prénom, adresse email, adresse de la sous-station...),
- données de contact professionnel (numéro de téléphone, adresse mail, ...),
- données bancaires, le cas échéant,
- données contractuelles (contacts indiqués dans le Contrat d'Abonnement, adresses alimentées à partir du point de livraison, liste des emplacements où réaliser l'affichage en pied d'immeuble si nécessaire) ;
- historique des consommations des sous-stations.

Ces données, en ce qui concerne leur usage par le Déléataire, sont destinées à un usage limité à la gestion du Contrat de Délégation de Service Public par celui-ci :

- pour les besoins de l'exécution du Contrat d'Abonnement ou de la Délégation de Service Public (exécution des obligations contractuelles, suivi de l'exécution du contrat, gestion des interventions, correspondance courante, facturation, réclamations, ...);
- pour répondre aux obligations légales, comptables et fiscales (notamment de conservation de pièces comptables, de gestion des demandes d'exercices des droits, ...);
- sauf opposition et dans les limites du droit, pour répondre aux besoins commerciaux légitimes du Déléataire (gestion des relations commerciales, prospection de clients légitimes à raccorder au réseau de chaleur, ...) et permettre la communication liée au réseau et à ses actualités (programme de travaux, gestion des fuites, ...), à la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion du fichier prospects, ...

Néanmoins et seulement si cela est jugé nécessaire, les données pourront être partagées avec des tiers pour des tâches précises afférentes à l'exécution du Contrat de Délégation de Service Public, par exemple une intervention pour une réparation chez l'Abonné, la gestion d'un contrat ou d'un différend (dans le cadre éventuel des relations avec les avocats ou huissiers de justice, par exemple). Dans ce cas, seul un minimum de données nécessaires sera partagé avec ces tiers.

Des données personnelles peuvent également être rendues accessibles aux prestataires techniques du Déléataire (« sous-traitants » au sens de la réglementation applicable aux données personnelles), pour les stricts besoins de leurs missions, en particulier dans les domaines de la communication et des systèmes d'informations (éditeurs de logiciels hébergés, plateforme téléphonique de prise de rendez-vous pour des interventions...) et le domaine financier (exécution de transactions, comptabilité...).

Enfin, ces données peuvent être transmises par le Déléataire au Déléant, qui les traite dans les conditions décrites dans l'ARTICLE 29.6 (*Modalités propres au Déléant*)

ARTICLE 29.3 Hébergement des données collectées

Toutes les données collectées au titre du Contrat de Délégation de Service Public sont hébergées en interne (les serveurs informatiques sont implantés à Noisy-le-Grand), avec une réplication des données pour une sauvegarde et un plan de reprise d'activité dans un « datacenter » à Clichy (Global Switch). Les serveurs utilisés pour l'hébergement des données sont la propriété exclusive de Coriance SAS (maison-mère du Déléataire) et à ce titre sont uniquement dédiés à son activité.

Les données détenues par Coriance SAS sont stockées uniquement en France. Il n'y a pas de réplication de données en dehors de la France.

Dans l'hypothèse où Coriance SAS serait amenée à héberger ses données hors de France, elle s'engage à héberger les données relatives au Déléataire dans le ressort de l'Union Européenne.

ARTICLE 29.4 Durée de conservation des données collectées et modalités de destruction

Les données sont conservées pendant la durée estimée nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Délégation de Service Public, en particulier pendant les durées suivantes :

Données Abonnés et leurs représentants	1 an après la fin de la relation contractuelle
Données Usagers et leurs représentants	1 an après le terme du Contrat d'Abonnement qui encadre leur fourniture de Chaleur ou 1 an après la réception de l'information de la part de l'Usager qu'il ne réside plus à l'adresse de l'Abonné
Données de l'activité commerciale du Déléataire, prospection ou amélioration de ses services ou données issues de demandes formulées par des Tiers	3 ans après le dernier contact ou 1 an après la fin du Contrat de Délégation de Service Public

À l'issue de ces durées, les données sont, si besoin, archivées pendant une durée n'excédant pas (i) les délais de prescription légale ou (ii) les obligations d'archivage applicables ou (iii) la durée des procédures en cas de contentieux. Une fois ces délais expirés, les données sont détruites par le Déléataire.

ARTICLE 29.5 Modalités de communication sur la protection des données personnelles

La communication aux Abonnés sur les sujets de protection des données personnelles se fera par l'intermédiaire d'une Charte de protection de données à caractère personnel, qui respectera les modalités précisées au Contrat de Délégation de Service Public. Le Déléataire transmet, par tous moyens, une information appropriée aux autres personnes communiquant des données personnelles.

Les personnes concernées pourront à tout moment exercer leurs différents droits prévus par la réglementation en vigueur : droit d'accès, droit de rectification des données erronées les concernant, et, dans les cas et selon les limites prévues par la réglementation, droit d'opposition, de suppression de certaines données ou d'en faire limiter l'usage, etc.

Pour simplifier l'exercice de ces droits, Coriance met à disposition une adresse e-mail « générique » (RGPD@groupe-coriance.fr) et elle se chargera de transmettre les demandes au Déléataire.

ARTICLE 29.6 Modalités propres au Délégant

a) Dispositions générales

Le Délégant peut collecter des données personnelles, soit lorsqu'elles lui sont transmises par le Déléataire, soit directement notamment lorsque les Abonnés ou Usagers ou leurs représentants s'adressent directement à lui : l'ensemble des règles applicables sont celles mises en œuvre de manière générale par la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise.

Le délégué à la protection des données (DPO) du Délégant peut être contacté :

- par courriel à l'adresse : dpo@cergypontoise.fr
- par courrier à l'adresse :
 Délégué à la Protection des Données
 Hôtel d'agglomération
 Parvis de la Préfecture – CS 80309
 95027 Cergy-Pontoise Cedex

b) Dispositions particulières relatives aux données transmises par le Déléataire

Le Déléataire peut transmettre au Délégant toutes les données personnelles visées à l'ARTICLE 29.2 (*Types de données collectées et leur traitement*).

Ces données, en ce qui concerne leur usage par le Délégant, sont destinées à un usage limité à la gestion du service public de objet du Contrat de Délégation de Service Public par celui-ci :

- pour les besoins de l'exécution du Contrat de la Délégation de Service Public et de son contrôle (exécution des obligations contractuelles, suivi de l'exécution du contrat, gestion des interventions, correspondance courante, facturation, réclamations, ...)
- pour répondre aux obligations légales, comptables et fiscales (notamment de conservation de pièces comptables, de gestion des demandes d'exercices des droits, ...)
- sauf opposition et dans les limites du droit, pour permettre la communication liée au réseau et à ses actualités (évolutions du service, programme de travaux, gestion des fuites, ...), à la réalisation d'enquêtes de satisfaction, à la réalisation d'études liées au service et à son évolution, ...

Néanmoins et seulement si cela est jugé nécessaire, les données pourront être partagées avec des tiers pour des tâches précises afférentes au fonctionnement du service public objet du Contrat de Délégation de Service Public ou à son contrôle, par exemple la gestion d'un différend (dans le cadre éventuel des relations avec les avocats ou huissiers de justice, par exemple). Dans ce cas, seul un minimum de données nécessaires sera partagé avec ces tiers.

Des données personnelles peuvent également être rendues accessibles aux prestataires du Délégant, pour les stricts besoins de leurs missions, en particulier pour le contrôle de l'exécution du Contrat de Délégation de Service Public et la réalisation d'études relatives à ses évolutions.

Toutes les autres dispositions relatives à ces données transmises pas le Déléataire, notamment leur condition d'hébergement et leur durée de conservation, sont identiques aux dispositions générales définies au a) du présent Article.

CHAPITRE 6 DISPOSITIONS FINANCIERES

ARTICLE 30 TARIFS

ARTICLE 30.1 Composition du Tarif

Les Tarifs se décomposent principalement en un Terme R1 et un Terme R2.

a) Terme R1

Le Terme R1 est proportionnel aux consommations d'énergie (en €HT/MWh). Il permet notamment de financer les charges variables du service, dont les coûts d'achats des combustibles.

Le Terme R1 est facturé sur la base des consommations en MWh enregistrées sur le Poste de Comptage Abonné de chaque Point de Livraison Abonné.

La valeur unitaire du Terme R1 servant de base à la facturation des MWh fournis s'établit comme suit étant précisé que :

- la période 1 couvre la période allant de la Date de Début d'Exploitation au 31 décembre 2021 ;
- la période 2 couvre la période allant du 1^{er} janvier 2022 au terme, normal ou anticipé, du Contrat de Délégation de Service Public.

b) Terme R2

Le Terme R2 est un abonnement proportionnel à la Puissance Souscrite (en €HT/kW). Il permet notamment de financer les charges fixes du service.

Le Terme R2 est soumis à deux régimes :

- un régime général, applicable dans les hypothèses visées à l'ARTICLE 16.1 (*Régime général*) ;
- un régime subsidiaire, applicable dans les hypothèses visées à l'ARTICLE 16.2 (*Régime subsidiaire*).

Le Terme R2 est un élément fixe constitué de la somme des termes suivants :

- dans les deux régimes tarifaires, une part forfaitaire de base R2 ainsi décomposée :
 - **R2_{BASE}** ou **R2_{GC}** ou **R2_{SUBS}** : terme applicable respectivement aux Abonnés du régime général, aux Abonnés gros consommateurs ou aux Abonnés du régime subsidiaire ;
 - **R2_{ECS}** : terme applicable aux Abonnés ayant souscrit au service Eau Chaude Sanitaire, quel que soit le régime dont ils relèvent ;
 - **R2_{DE}** : terme applicable à tous les Abonnés ;
- et deux (2) Termes d'ajustement applicables suivant le régime tarifaire retenu :
 - R2s : ajustement de minoration permettant la restitution au travers du tarif de diverses recettes notamment liées aux subventions et à la valorisation des certificats d'économie d'énergie
 - R2r : terme permettant le cas échéant l'ajustement du Tarif pour intégrer le financement d'éventuelles dépenses prises en charge par le Délégant.

La valeur unitaire R2 s'établit comme suit, par référence aux périodes suivantes :

- la période 1 couvre la période allant de la Date de Début d'Exploitation au 31 décembre 2021 ;
- la période 2 couvre la période allant du 1er janvier 2022 au terme, normal ou anticipé, du Contrat de Délégation de Service Public.

ARTICLE 30.2 Terme R1

Ci-dessous le tableau des Tarifs exprimés par tranche de consommation constatée au 31 décembre de l'année N-1 et applicables en année N. Comme pour le Terme R2 décrit ci-après, cette grille tarifaire permet d'ajuster les Tarifs aux évolutions structurelles des charges du service en fonction du niveau de développement du service public.

	PÉRIODE 1	PÉRIODE 2		
Ventes au 31/12/N-1 corrigées des DJU		<368 GWh	368-390 GWh	>390 GWh
R1 (€ HT/MWh) – valeur avril 2019	33,57	30,89	31,04	31,37

La valeur unitaire du Terme R1 est exprimée en valeur de prix du 1^{er} avril 2019 et est indexée dans les conditions prévues à l'ARTICLE 32.1 (*Indexation du Terme R1*).

Pour l'établissement de la facture, les consommations en MWh sont exprimées en valeur entière arrondie au plus proche.

Le Terme R1 est assujéti à la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

ARTICLE 30.3 Terme R2

Ci-dessous les tableaux des Tarifs exprimés par tranche de consommation constatée au 31 décembre de l'année N-1 et applicables en année N. Comme pour le Terme R1 décrit ci-avant, cette grille tarifaire permet d'ajuster les Tarifs aux évolutions structurelles des charges du service en fonction du niveau de développement du service public.

a) Pour le régime général :

	PÉRIODE 1	PÉRIODE 2		
Ventes au 31/12/N-1 Corrigées des DJU		<368 GWh	368-390 GWh	>390 GWh
R2_{BASE} (€ HT/kW)	68,96	67,55	63,01	62,79
R2_{ECS} (€ HT/kW)	3,53	3,53	3,53	3,53
R2_{DE} (€ HT/kW)	4,99	4,99	4,99	4,99
R2 (€ HT/kW) – valeur avril 2019	77,48	76,07	71,53	71,31

Pour le régime général, le tarif gros consommateur suivant s'applique à la place du tarif de base aux kW souscrits au-delà de 7 000 kW :

Ventes au 31/12/N-1 Corrigées des DJU				
		<368 GWh	368-390 GWh	>390 GWh
R2_{GC} (€ HT/kW)	34,49	33,78	31,51	31,40
R2_{ECS} (€ HT/kW)	3,53	3,53	3,53	3,53
R2_{DE} (€ HT/kW)	4,99	4,99	4,99	4,99
R2 (€ HT/kW) – valeur avril 2019	43,01	42,30	40,03	39,92

b) Pour le régime subsidiaire :

Ventes au 31/12/N-1 Corrigées des DJU				
		<368 GWh	368-390 GWh	>390 GWh
R2_{SUBS} (€ HT/kW)	89,65	87,82	81,91	81,63
R2_{ECS} (€ HT/kW)	3,53	3,53	3,53	3,53
R2_{DE} (€ HT/kW)	4,99	4,99	4,99	4,99
R2 (€ HT/kW) – valeur avril 2019	98,17	96,34	90,43	90,15

La valeur unitaire du Terme R2 est exprimée en valeur de prix du 1^{er} avril 2019 et est indexée dans les conditions prévues à l'ARTICLE 32.3 (Indexation du Terme R2).

Le Terme R2 est assujéti à la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

c) Termes d'ajustement

i Terme R2s

Le Terme R2s est un Terme de minoration du Tarif. À la date de prise d'effet du Contrat de Délégation de Service Public, le Terme R2s est égal à 0,00 euro HT.

Les subventions déjà obtenues ou obtenues, les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) valorisés ainsi que, le cas échéant, le solde positif du bilan des Travaux relatifs aux Réseaux Intermédiaire visés à l'ARTICLE 7, sont intégrés par le biais d'un tarif recalculé annuellement ainsi qu'il suit :

$$R2s_{(n)} = R2s_{(0)} + \sum_{i=1}^n Rs_{(i)}$$

Où :

- n : année en cours
- R2s_(n) = tarif applicable l'année n

- $R2s_{(0)} = 0 \text{ €HT/kW}$
- $Rs_{(i)}$ = terme supplémentaire d'ajustement calculé au 31 décembre de l'année i-1, i étant compris entre 1 et n

Le terme $Rs_{(i)}$ est calculé comme suit :

$$Rs_{(i)} = \frac{\text{Annuité (taux ; N ; } S_{(i-1)})}{PS_{(i-1)}}$$

Où :

- $Rs_{(i)}$ = terme d'ajustement tarifaire applicable à partir de l'année i et relatif aux subventions effectivement obtenues, aux sommes valorisées au titre des CEE et le cas échéant au solde positif du bilan des relatifs aux Réseaux Intermédiaires visés à l'ARTICLE 7, perçus l'année i-1 (année civile) et redistribuables aux Abonnés placés dans le régime général,
- Annuité = montant de l'annuité de remboursement d'un emprunt sur la base de remboursements et d'un taux d'intérêt constants. L'annuité se calcule sur l'outil Libre Office par la fonction VPM ou équivalent.
- Taux = taux fixé à 2,55%.
- N = durée résiduelle du Contrat de Délégation de Service Public.
- $S_{(i-1)}$ = montant cumulé des subventions effectivement perçues, des sommes valorisées au titre des CEE et le cas échéant du solde positif du bilan des Travaux relatifs aux Réseaux Intermédiaires visés à l'ARTICLE 7, constaté du 1er janvier au 31 décembre de l'année i-1,
- $PS_{(i-1)}$ = somme des puissances souscrites constaté au 31 décembre i-1 pour les Abonnés placés dans le régime général.

Le Terme $R2s$ est assujéti à la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

ii Terme $R2r$

Le Délégant pourrait être amené à supporter directement des charges particulières liées au service dont la gestion est déléguée par le Contrat de Délégation de Service Public. Le Délégant peut demander le recouvrement, auprès des Abonnés, de rémunérations correspondant aux charges susvisées.

Le Terme $R2r$ est le Terme de majoration du Tarif permettant, au Délégataire, de reporter ces charges sur le Tarif.

À la date de prise d'effet du Contrat de Délégation de Service Public, le Terme $R2r_{(0)}$ est nul.

Le cas échéant, le terme $R2r$ est défini de telle sorte à répercuter à l'euro l'euro aux Abonnés le montant des charges appelées par le Délégant. La répartition, entre les Abonnés, du Terme $R2r$ s'effectue au prorata de la Puissance Souscrite de chaque Abonné par rapport à la Puissance Souscrite totale des Abonnés placés dans le régime général tels que constatés au 31 décembre de chaque année.

Le Terme $R2r$ est assujéti à la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

ARTICLE 30.4 Synthèse

Les différents Termes applicables à chaque régime tarifaire sont les suivants :

Termes	Régime général				Régime subsidiaire	
	Tarif de base		Tarif gros consommateur au-delà de 7 000 kW		Tarif subsidiaire	
	Avec ECS	Sans ECS	Avec ECS	Sans ECS	Avec ECS	Sans ECS
R1	APPLICABLE					
R2_{XX}	APPLICABLE (R2 _{BASE} ou R2 _{GC} ou R2 _{SUBS})					
R2_{DE}	APPLICABLE					
R2_{ECS}	APPLICABLE	NON APPLICABLE	APPLICABLE	NON APPLICABLE	APPLICABLE	NON APPLICABLE
R2_S	APPLICABLE				NON APPLICABLE	
R2_R	APPLICABLE					

ARTICLE 31 AUTRES PRESTATIONS ET FRAIS DIVERS

ARTICLE 31.1 Frais d'Accès au Service

Le Raccordement au service objet du Contrat de Délégation de Service Public donne lieu au versement de Frais d'Accès au Service à la charge du Candidat au Raccordement. Les Frais d'Accès au Service sont au plus égal au montant total des Travaux de Raccordement, déduction faite le cas échéant des autres recettes finançant le raccordement.

Les Frais d'Accès au Service se décomposent en frais de raccordement et frais complémentaires.

a) *Frais de raccordement*

Les frais de raccordement sont calculés à partir d'une Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement. Ils couvrent le coût du programme minimal de Travaux pour procéder au Raccordement. Ils sont plafonnés aux montants suivants :

- pour les Opérations Immobilières relevant d'une Opération d'Aménagement : 400 € HT/kW ;
- pour les autres Opérations Immobilières : 200 € HT/kW.

Les frais de raccordement sont identiques pour toutes les Opérations Immobilières relevant d'une même Opération d'Aménagement. Pour ce faire, une seule et même Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement est réalisée pour l'ensemble des Opérations Immobilières concernées.

b) *Frais complémentaires*

Le Délégataire peut appliquer des frais complémentaires lorsque des Travaux supplémentaires sont rendus nécessaires pour procéder au Raccordement, soit du fait d'une demande notifiée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception du Candidat au Raccordement, soit du fait de caractéristiques techniques de la Sous-Station Abonné mise à disposition par le Candidat au Raccordement non conformes aux prescriptions du Règlement de Service. Dans ce cas, le Délégataire fait réaliser au moins trois (3) devis pour la réalisation de ces Travaux Supplémentaires, et peut appliquer au Candidat au Raccordement des frais au plus égal au montant le plus bas des devis présentés.

En outre, sous réserve de l'accord exprès du Délégrant, puis le cas échéant du Candidat au Raccordement dûment informé par écrit, dans les cas prévus où le Déléataire n'est pas tenu de procéder au Raccordement, il peut également appliquer des frais complémentaires selon les résultats de l'Analyse de l'Intérêt Technico-Économique du Raccordement.

ARTICLE 31.2 Prestation optionnelle de Confort ECS

Dans l'hypothèse où l'Abonné souscrit, dans les conditions prévues à l'Article 16.1 d) (*Prestation optionnelle de Confort ECS*), le service de Confort ECS, les tarifs suivants sont applicables : 100 € HT / mesure supplémentaire (dans la limite de trois (3) mesures par an).

ARTICLE 31.3 Frais de vérification de la Puissance Souscrite

Le Déléataire peut appliquer à l'Abonné des frais de vérification de la Puissance Souscrite dans les conditions décrites à l'ARTICLE 17.4 (*Révision de la Puissance Souscrite*).

Le cas échéant, les frais de vérification de la Puissance Souscrite sont calculés comme suit :

$$\text{Frais de vérification de la Puissance Souscrite } Fv_0 = 200 \text{ €HT/Point de Livraison}$$

ARTICLE 31.4 Frais d'interruption de service et de remise en service

a) *Pour non règlement de factures*

Les frais d'interruption et de remise en service applicables dans le cas où l'Abonné fait l'objet de la procédure d'interruption de service pour non-règlement de ses factures mentionnée à l'ARTICLE 33.2 (*Conditions de paiement*) sont identiques aux frais de fermeture visés au b) de l'ARTICLE 31.5 (*Frais de fermeture*).

Ces frais sont applicables à tous les Abonnés (régime général / régime subsidiaire).

b) *À la demande de l'Abonné*

L'interruption temporaire de service ne donne lieu à aucun frais au titre du présent Article pour l'Abonné, à condition qu'il ait signé au préalable un Contrat d'Abonnement pour la durée visée à l'Article 16.1 a) (*Dispositions générales*) démarrant à la date de remise en service.

ARTICLE 31.5 Frais de sortie

Lors d'une résiliation du Contrat d'Abonnement à la demande de l'Abonné, les Ouvrages et Équipements du Point de Livraison sont mis hors service et le Poste de Comptage Abonné peut être enlevé. Les frais attachés à cette résiliation sont à la charge de l'Abonné. Ils correspondent aux frais de fermeture augmentés, le cas échéant, des frais de résiliation anticipée.

Ces frais ne sont pas applicables (i) à l'hypothèse de la non-reconduction du Contrat d'Abonnement au terme de la période ferme de dix (10) ans définie à l'Article 16.1 a) (*Dispositions générales*), et (ii) aux Abonnés du régime subsidiaire.

a) Frais de fermeture

Les frais de fermeture sont calculés comme suit :

$$\text{Frais de fermeture } FF_0 = 200 \text{ €HT/Point de Livraison}$$

b) Frais de résiliation anticipée

Les frais de résiliation anticipée (FRA) sont calculés comme suit :

$$FRA = (0,35 \times R2_{abo} + R2_{DE}) \times \frac{M}{12} \times PS$$

Où :

- $R2_{abo}$ est égal, selon le tarif applicable à l'Abonné, à la valeur de $R2_{BASE}$ ou de $R2_{GC}$ à la date de résiliation effective du Contrat d'Abonnement par l'Abonné ;
- $R2_{DE}$ est égale à la valeur du terme $R2_{DE}$ à la date de résiliation effective du Contrat d'Abonnement par l'Abonné ;
- M est égal au nombre de mois restant à courir entre le terme normal du Contrat d'Abonnement (au plus égal à 10 ans soit 120 mois) et la date de dernière facturation de l'Abonné,
- PS est égale à la Puissance Souscrite de l'Abonné telle que fixée à la date de résiliation effective du Contrat d'Abonnement.

ARTICLE 31.6 Frais de démantèlement des installations

Dans l'hypothèse où l'Abonné, quel que soit son régime (général ou subsidiaire), requiert du Délégué le démantèlement total ou partiel des Ouvrages et Équipements du Point de Livraison (Chauffage ou ECS), ou dans le cas où ce démantèlement serait rendu nécessaire par la demande de l'Abonné de procéder à sa Sortie du Service, ce démantèlement donne lieu au versement de frais de démantèlement calculés comme suit :

$$\text{Frais de démantèlement } FD_0 = 5\,000 \text{ €HT/Point de Livraison}$$

Ces frais sont applicables à tous les Abonnés (régime général / régime subsidiaire).

ARTICLE 32 INDEXATION DES TARIFS

ARTICLE 32.1 Principes généraux

Les tarifs et autres frais sont indexés dans les conditions prévues par le présent ARTICLE 32.

Lors de la révision du Tarif, les valeurs unitaires des indices ne font l'objet d'aucun arrondi. En revanche, la valeur finale des Termes R1 et R2 est arrondie au plus proche avec deux décimales avant calcul de la facture des Abonnés.

Les valeurs des indices de révision des ventes pour le mois n sont les dernières valeurs connues au dernier jour du mois n .

Dans l'hypothèse où l'un des indices figurant au sein des différentes formules d'indexation ne serait plus publié, le Délégué et le Délégué se mettent d'accord, par échange de courriers recommandés avec demande d'avis de réception, sur son remplacement par le nouvel indice identifié comme son indice de substitution, et sur son mode de raccordement. Dans l'intervalle et jusqu'à la formulation de l'accord sur le nouvel indice (matérialisé par la réception du courrier validant la proposition formulée par la Partie la plus diligente), il est fait application de la dernière valeur connue de l'indice qui a cessé d'être publié.

Dans l'hypothèse où le remplacement par un indice équivalent de substitution n'est pas proposé ou si la substitution envisagée est susceptible d'être opérée par plusieurs indices différents, les Parties procèdent au changement indiciaire par voie d'avenant. Dans l'intervalle et jusqu'à la prise d'effet de cet avenant, il est fait application de la dernière valeur connue de l'indice qui a cessé d'être publié.

En toute hypothèse, le Délégué informe les usagers de cette substitution par un courrier accompagnant la première facture appliquant le nouvel indice.

ARTICLE 32.2 Indexation du Terme R1

Le Terme R1 est décomposé comme suit :

$$R1 = a \times R1_{IN} + b \times R1_{BO} + c \times R1_{GA} + d \times R1_{FI} + R1_{QUOTAS} + R1_{ÉLEC}$$

Avec, selon les périodes et les tranches de consommation :

		<368 GWh	368-390 GWh	>390 GWh
Ventes au 31/12/N-1 Corrigées des DJU				
R1_{IN} (€ HT/MWh)	27,76	26,15	26,12	26,17
a	42,19%	50,79%	48,88%	46,48%
R1_{BO} (€ HT/MWh)	28,36	26,43	26,4	26,45
b	23,58%	25,16%	25,13%	24,77%
R1_{GA} (€ HT/MWh)	36,39	36,87	36,48	36,18
c	33,80%	24,05%	25,99%	28,75%
R1_{FI} (€ HT/MWh)	98,42	-	-	-
d	0,43%	-	-	-
R1_{QUOTAS} (€ HT/MWh)	0,90	0,62	0,71	0,83
R1_{ÉLEC} (€ HT/MWh)	1,55	1,47	1,45	1,42
R1 (€ HT/MWh) – valeur avril 2019	33,57	30,89	31,04	31,37

Le Terme R1 est indexé dans les conditions définies aux points a) à f) ci-dessous. Pour application de ces conditions, les valeurs des termes R1_{in0}, R1_{bo0}, R1_{ga0}, R1_{fi0}, R1_{quotas0} et R1_{élec0} sont respectivement les valeurs R1_{IN}, R1_{BO}, R1_{GA}, R1_{FI}, R1_{QUOTAS} et R1_{ÉLEC} telles que définies dans le tableau ci-dessus.

a) Révision du terme *R1in*

Le terme *R1in* est révisé par application de la formule suivante, dont l'évolution est encadrée par le Contrat de Délégation de Service Public :

$$\frac{R1in}{R1in_0} = 0,15 + 0,85 \times \left(0,40 \times \frac{ICHT}{ICHT_0} + 0,10 \times \frac{G}{G_0} + 0,15 \times \frac{E}{E_0} + 0,20 \times \frac{Ps}{Ps_0} + 0,15 \times \frac{EBI}{EBI_0} \right)$$

Avec :

- **ICHT** = indice du coût horaire du travail, industrie mécanique et électrique, publication INSEE tableau 3, Salaires, revenus, coût de la main d'œuvre, identifiant 2 11 H, sans effet CICE.
- **ICHT₀** = 126,0
- **G** = indice de prix commerce du gaz par conduites aux entreprises consommatrices finales (référence 010534775 - disponible sur le site du Moniteur).
- **G₀** = 99,8
- **E** = indice de prix de vente industriel (PVN), marché intérieur HT, publication INSEE, tableau 2INI, référence 100 en 2000, nomenclature CPF 40.10.02, électricité, électricité basse tension.
- **E₀** = 111,1
- **Ps** = indice de prix produits sidérurgiques de base et ferroalliages (référence 010534653 – disponible sur le site du Moniteur)
- **Ps₀** = 111,4
- **EBI** = indice Ensemble Énergie, Biens Intermédiaires Base 100 en 2015, cet indice synthétique mesure l'évolution des prix, hors TVA, des biens énergétiques et des biens intermédiaires vendus sur le marché français.
- **EBI₀** = 107,8

b) Révision du terme *R1bo*

Le terme *R1bo* est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R1bo}{R1bo_0} = 0,25 \times \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + 0,30 \times \frac{CNR40}{CNR40_0} + 0,45 \times \frac{MELANGE}{MELANGE_0}$$

Avec :

- **ICHT-IME** = indice du coût horaire du travail, tous salariés, dans les industries mécaniques et électriques, avec effet CICE (base 100 décembre 2008).
- **ICHT-IME₀** = 122,7
- **CNR40** = indice « Synthétique Régional 40 T du CNR », disponible sur www.cnr.fr/Indices-Statistiques/Tous-les-indicateurs
- **CNR40₀** = 135,7

- $\frac{MELANGE}{MELANGE_0} = 0,68 \times \frac{PF40}{PF40_0} + 0,32 \times \frac{BCA}{BCA_0}$
 - **PF40₀** = indice plaquette Forestière granulométrie C3 Humidité 30-40% publié sur le site internet du CIBE.
 - **PF40₀** = 112,3
 - **BCA** = indice Broyats emballages SSD (ex : classe A) publié sur le site internet du CIBE.
 - **BCA₀** = 154,6

c) Révision du terme R1ga

i Dispositions générales

Le terme R1ga est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R1ga}{R1ga_0} = a \times \frac{PEG_n}{PEG_0} + b \times (b1 \times \frac{TICGNréduite}{TICGNréduite_0} + b2 \times \frac{TICGNnominale}{TICGNnominale_0}) + c \times \frac{FIXES_n}{FIXES_0}$$

	De la prise de service au 31 décembre 2021	Du 1 ^{er} janvier 2022 à la fin du Contrat de Délégation de Service Public
a	0,69	0,66
b	0,06	0,07
b1	1,00	0,96
b2	0,00	0,04
c	0,25	0,27

Avec :

- **PEG** : valeur du prix PEG NORD EOD en €/MWh PCS publié sur le marché Powernext dans les données « Powernext Gas Futures Monthly Index » - moyenne du mois précédent, ou, le cas échéant, valeur du prix fixe en €/MWh PCS résultant des dispositions de l'alinéa ii du présent Article.
- **PEG₀** : 15,73 €/MWh PCS
- **TICGNréduite** : montant des taxes proportionnelles afférentes aux consommations de gaz naturel pour les sites soumis à quotas de CO₂, exprimée en € HT/MWh PCS
- **TICGNréduite₀** : 1,52 €HT/MWhPCS
- **TICGNnominale** : montant des taxes proportionnelles afférentes aux consommations de gaz naturel pour les sites non soumis à quotas de CO₂, exprimée en € HT/MWh PCS
- **TICGNnominale₀** : 8,45 €HT/MWhPCS
- **FIXES** : Somme des frais fixes attribuables au fonctionnement des chaufferies gaz, exprimés en € HT/an, qui résultent des contrats de fourniture de gaz souscrits par le Délégué : abonnement, souscription de capacité journalière, taxes non proportionnelles, coûts de stockage, et autres frais fixes attribuables au fonctionnement des chaufferies gaz non existants à la Date de Début d'Exploitation : si de tels frais nouveaux venaient à survenir pour une raison extérieure au Délégué, les modalités de calcul et de validation

seraient alors à déterminer selon les mêmes principes que ceux définis à l'Article [●] pour l'indice STOCKAGE.

- **FIXES₀** : montant initial, soit :

En €HT annuel	De la Date du Début d'Exploitation au 31 décembre 2021	Du 1 ^{er} janvier 2022 à la fin du contrat
Parts fixes T3 et T4	16 555	17 505
Souscriptions de capacité journalière	958 049	742 487
Taxes non proportionnelles (CTA,...)	112 307	82 484
STOCKAGE (défini au iii du présent Article)	0	0
TOTAL	1 086 911	842 476

ii Dispositions particulières relatives à la révision du terme R1ga : indice PEG

L'indice PEG utilisé pour la révision du terme R1ga selon les modalités du c) du présent Article fait l'objet de dispositions particulières visant à limiter les variations, en particulier à la hausse, du terme R1ga.

Ainsi, s'agissant de l'approvisionnement en gaz naturel des Installations de Production, si le Délégué identifie une opportunité de marché de nature à satisfaire l'objectif susvisé, il peut proposer au Délégué de souscrire un contrat d'achat de gaz à prix fixe (hors taxes et frais d'abonnement ou d'approvisionnement) sur une période donnée.

Dans ce cas, le Délégué fait appel au marché via une mise en concurrence portant sur au moins trois fournisseurs qu'il choisit et, le cas échéant, un fournisseur alternatif suggéré par le Délégué. Le Délégué informe le Délégué au moins quinze (15) jours avant le démarrage de la mise en concurrence et précise la liste des fournisseurs qu'il entend consulter. Le Délégué dispose d'un délai de sept (7) Jours pour indiquer, s'il le souhaite, le fournisseur qu'il souhaite intégrer à la mise en concurrence du Délégué.

À l'issue des consultations préliminaires, un tableau de comparaison est établi par le Délégué et transmis au Délégué. Le Délégué présente les résultats et commente les tendances du marché avant l'échéance du contrat d'approvisionnement en gaz en cours, ainsi que les impacts sur le Terme R1 du Tarif. Il propose au Délégué un objectif de contractualisation défini par un prix maximum et, éventuellement, une durée minimale. Le Délégué dispose alors d'un délai de sept (7) jours pour émettre un avis, son silence valant avis favorable sur l'objectif de contractualisation susvisé. À réception de l'avis, ou à expiration de ce délai, le Délégué tient compte de l'avis du Délégué pour continuer et conclure la mise en concurrence en informant régulièrement le Délégué.

La mise en concurrence est conclue soit :

- par la souscription d'un contrat d'achat de gaz à prix fixe avec les meilleures conditions obtenues, et dans tous les cas conformes à l'objectif de contractualisation validé par le Délégué : dans cette hypothèse, une fois le contrat d'achat de gaz à prix fixe conclu, l'indice PEG de la formule d'indexation du R1ga tient compte du prix fixe contractualisé par le Délégué. Cette application intervient à compter de l'entrée en vigueur du contrat d'achat de gaz à prix fixe.
- par l'abandon de la procédure de mise en concurrence et la poursuite de la mise en œuvre de l'indice PEG de la formule d'indexation du R1ga sans modification.

iii Dispositions particulières relatives à la révision du terme R1ga : indice STOCKAGE

L'indice STOCKAGE de la formule de révision du R1ga est nul à la date de prise d'effet du Contrat de Délégation de Service Public.

En cas d'évolution des critères de délestage sans risques fixés par l'arrêté du 7 février 2007, ouvrant droit l'exonération des charges définies par l'arrêté du 28 novembre 2013 portant adoption du plan d'urgence gaz, le Délégué peut être amené à supporter directement des charges supplémentaires : dans ce cas, l'indice STOCKAGE peut devenir non nul dans les conditions définies ci-après.

Le Délégué propose au Délégué une valeur de l'indice STOCKAGE définie de sorte à permettre, via la facturation à tous les Abonnés du Terme R1, la compensation à l'euro l'euro des coûts de stockage dans la limite des coûts applicables aux volumes de consommations de gaz prévus dans le Compte d'Exploitation Prévisionnel.

Une mise à jour annuelle de l'indice STOCKAGE est faite à la date d'anniversaire de sa première application, selon les mêmes modalités que la définition initiale.

d) Révision du terme R1fi

Le terme R1fi est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R1fi}{R1fi_0} = \frac{DHYCA}{DHYCA_0}$$

Avec :

- **DHYCA** = prix de vente moyen national hebdomadaire en c€TTC du fioul domestique (livraisons >27 m3) (disponible sur <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/prix-des-produits-petroliers>)
- **DHYCA₀** = 87,78

e) Révision du terme R1QUOTAS

Le terme R1quotas est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R1quotas}{R1quotas_0} = \frac{CO2}{CO2_0} \times \left(\frac{EmissionsAnnéeN_0 \times \left(\frac{Facteur}{Facteur_0} \right) - AllocationsAnnéeN}{EmissionsAnnéeN_0 - AllocationsAnnéeN_0} \right)$$

Avec :

- **CO2** = dernière moyenne arithmétique mensuelle connue au dernier jour du mois de facturation des cotations spot sur le site internet EEX
- **CO2₀** = 15,00 €HT/tonne
- **Facteur** = facteur moyen d'émission de dioxyde de carbone des énergies constitutives du mix énergétique du réseau, égal à la moyenne pondérée :
 - des facteurs d'émissions par énergie issus de la réglementation en vigueur au mois de facturation, soit :
 - Facteur incinération : 0 tonne CO2 / MWh PCI
 - Facteur bois : 0 tonne CO2 / MWh PCI
 - Facteur gaz : 205 tonne CO2 / MWh PCI
 - Facteur fioul : 270 tonne CO2 / MWh PCI

- pondérée par les coefficients a, b c et d de mixité tarifaire (mixité du R1) du mois de facturation, définis dans l'Article [●] (*Détermination du terme R1*)
- **Facteur₀** est égal à :
 - 70,45 tonne CO₂/MWh PCI de la Date de Début d'Exploitation au 31 décembre 2021
 - 49,30 tonne CO₂/MWh PCI du 1^{er} janvier 2022 à la fin du contrat

Les indices Facteur incinération, Facteur bois, Facteur gaz, Facteur fioul et Facteur₀ définis ci-avant prennent en compte les facteurs d'émissions par énergie issus de l'arrêté du 31 octobre 2012 relatif à la vérification et à la quantification des émissions déclarées dans le cadre du système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre pour sa troisième période (2013-2020).

- **AllocationsAnnéeN** : somme des allocations annuelles réelles de CO₂ attribués aux sites exploités par le délégataire et soumis au système des quotas de CO₂ dans le cadre de la période du PNAQ de l'année en cours
- **AllocationsAnnéeN₀** : somme des allocations annuelles prévisionnelles de CO₂ attribués aux sites exploités par le délégataire et soumis au système des quotas de CO₂ dans le cadre de la période du PNAQ de l'année en cours, définie dans le tableau ci-dessous
- **ÉmissionsAnnéeN₀** = somme des émissions annuelles prévisionnelles de CO₂ des sites exploités par le délégataire et soumis au système des quotas de CO₂ dans le cadre de la période du PNAQ de l'année en cours, définie dans le tableau ci-dessous

(tonnes/an)	ÉmissionsAnnéeN ₀	AllocationsAnnéeN ₀
2019	8 320	3 769
2020	33 386	11 927
2021	33 032	11 331
2022	36 578	10 764
2023	30 573	10 226
2024	22 286	9 715
2025	22 209	9 229
2026	22 068	8 767
2027	21 850	8 329
2028	21 636	7 913
2029	21 422	7 517
2030	21 072	7 141
2031	20 912	6 784
2032	20 520	6 445
2033	20 203	6 123
2034	19 818	5 816
2035	19 473	5 526
2036	19 118	5 249
2037	18 816	4 987
2038	18 462	4 738
2039	13 768	3 376

f) Révision du terme R1ÉLEC

Le terme R1ÉLEC est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R1élec}{R1élec_0} = 0,91 \times \frac{Elec}{Elec_0} + 0,09 \times \frac{CSPE}{CSPE_0}$$

Avec :

- **Elec** = indice Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA (010534766) publié par le site du Moniteur.
- **Elec₀** = 124,2
- **CSPE** = valeur de la CSPE applicable aux consommations d'électricité du Déléataire, correspondant aux installations industrielles électro-intensives (avec un montant de CSPE supérieur à 0,5% de la Valeur Ajoutée) et vérifiant les conditions suivantes :
 - Consommation annuelle < 1,5 kWh/ € de Valeur Ajoutée,
 - Installations industrielles non exposées à un risque important de fuite de carbone en raison des coûts des émissions indirectes.
- **CSPE0** = 7,50 €HT/MWh.

ARTICLE 32.3 Indexation du Terme R2

Le Terme R2 est indexé dans les conditions définies aux points a) à c) ci-dessous.

a) Révision des termes R2_{BASE}, R2_{GC} et R2_{SUBS}

Les termes R2_{BASE}, R2_{GC} et R2_{SUBS} sont révisés mensuellement par application de la formule suivante :

$$\frac{R2_{BASE-GC-SUBS}}{R2_{BASE-GC-SUBS_0}} = a + b \times \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + c \times \frac{FSD2}{FSD2_0} + d \times \frac{BT40}{BT40_0} + e \times \frac{TP01}{TP01_0}$$

	De la prise de service au 31 décembre 2021	Du 1 ^{er} janvier 2022 à la fin du Contrat de Délégation de Service Public
a	0,10	0,35
b	0,35	0,25
c	0,30	0,20
d	0,15	0,10
e	0,10	0,10

Avec :

- **ICHT-IME** = indice du coût horaire du travail, tous salariés, dans les industries mécaniques et électriques (base 100 décembre 2008) avec effet CICE, publié par le site du Moniteur.
- **ICHT-IME₀** = 122,7
- **FSD2** = indice mensuel « Frais et Services Divers - Modèle de référence n°2 » publié par le site du Moniteur.
- **FSD2₀** = 130,9

- **BT40** = indice Chauffage central. publié par le site du Moniteur.
- **BT40₀** = 107,1
- **TP01** = indice général des Travaux Publics publié par le site du Moniteur.
- **TP01₀** = 110,0

b) Révision du terme R2_{ECS}

Le terme R2_{ECS} est révisé par application de la formule suivante :

$$\frac{R2_{ECS}}{R2_{ECS\ 0}} = 0,70 \times \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + 0,30 \times \frac{BT40}{BT40_0}$$

Avec :

- **ICHT-IME** = indice du coût horaire du travail, tous salariés, dans les industries mécaniques et électriques (base 100 décembre 2008), avec effet CICE publié par le site du Moniteur
- **ICHT-IME₀** = 122,7
- **BT40** = indice Chauffage central. publié par le site du Moniteur
- **BT40₀** = 107,1

c) Termes d'ajustement R2

Les différents Termes d'ajustement R2 sont indexés de la manière suivante :

Éléments de facturation	Modalités de révision
Minoration R2s	Non soumis à indexation
Ajustement R2r	Non soumis à indexation

ARTICLE 32.4 Indexation des autres prestations et frais divers

Les différents Termes de facturation concernant les autres redevances, frais ou prestations sont indexés de la manière suivante :

Éléments de facturation	Modalités de révision
Plafond des Frais de raccordement (accès au service)	Indexé selon formule R2 _{BASE}
Frais complémentaires (accès au service)	Non soumis à indexation (régime réel)
Prestation optionnelle de Confort ECS	Indexé selon formule R2 _{BASE}
Frais de vérification de la Puissance Souscrite	Indexé selon formule R2 _{BASE}
Frais d'interruption et de remise en service	Indexé selon formule R2 _{BASE}
Frais de fermeture	Indexé selon formule R2 _{BASE}
Frais de résiliation anticipée	Révision implicite sur le terme R2 selon la formule définie à l'ARTICLE 32.3

Frais de démantèlement des installations

Indexé selon formule $R2_{BASE}$ **ARTICLE 33 PAIEMENT DES SOMMES DUES PAR LES ABONNES****ARTICLE 33.1 Les factures**

La perception du Tarif donne lieu à des facturations mensuelles établies selon les périodicités suivantes :

Termes	Régime général		Régime subsidiaire
	Tarif de base	Tarif gros consommateur	Tarif subsidiaire
R1	Mensuelle / Terme échu		
R2_{BASE} OU R2_{GC} OU R2_{SUBS}	Mensuelle/ Terme échu		Mensuelle/ Terme à échoir
R2_{ECS}			
R2_{DE}			Sans objet
R2s			Mensuelle / Terme à échoir
R2r			

Les Termes R1 et R2 sont révisés à chaque facturation en fonction des barèmes et indices connus au dernier jour du mois facturé, conformément à l'Article [●] (*Indexation du Tarif*).

Le Terme R1 s'applique aux quantités consommées mesurées pendant le mois écoulé par relevé des compteurs.

Le Terme R2 est facturé à chaque Abonné par douzième à la fin de chaque mois.

La facture est adressée à chaque Abonné en début de mois, et comporte *a minima* :

- les coordonnées d'un interlocuteur à même de répondre à l'Abonné sur toutes les questions relatives au tarif et à la facturation ;
- le régime tarifaire dont relève l'Abonné ;
- la consommation d'énergie de la période de facturation ;
- la Puissance Maximale Atteinte sur le mois ;
- une alerte en cas de dépassement de la Puissance Souscrite ;
- une alerte en cas de dérive de consommations ;
- la période de relevé correspondante (correspondant aux dates réelles de relevé pour l'Abonné) ;
- les DJU de la période de relevé (adaptés pour chaque Abonné) ;
- les Tarifs unitaires suivants :
 - R1 ;
 - R2_{BASE} ou R2_{GC} ou R2_{SUBS} selon le Tarif applicable ;
 - R2_{DE} ;

- R2_{ECS} le cas échéant ;
- R2_S le cas échéant ;
- R2_R le cas échéant ;

- les évolutions de ces Tarifs par rapport au mois précédent, et sur douze (12) mois glissants.

ARTICLE 33.2 Conditions de paiement

a) Délais de paiement

À l'exclusion des Frais d'Accès au Service payables dans les conditions prévues à l'ARTICLE 31.1 (*Frais d'Accès au Service*), les factures sont payables dans un délai de trente (30) Jours à compter de leur envoi.

Un Abonné ne peut se prévaloir d'une réclamation sur le montant d'une facture pour justifier un retard au paiement de celle-ci. Si la réclamation est reconnue fondée, le Délégué en tient compte sur les factures ultérieures.

b) Facilités de paiement

Dans l'hypothèse où l'Abonné reçoit la facture quarante-cinq (45) Jours ou plus après la fin du mois concerné, le Délégué accorde un délai de paiement complémentaire de cinq (5) Jours.

c) Retard de paiement

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu de plein droit et sans mise en demeure, à compter de l'expiration du délai de trente (30) Jours prévu au a) du présent Article, au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal majoré de deux (2) points.

En cas de non-paiement d'une facture dans le délai de trente (30) Jours à compter de son envoi, le Délégué adresse à l'Abonné une mise en demeure par lettre simple dont il fait copie au Délégué. En cas de non-paiement dans un délai de quinze (15) Jours après cette mise en demeure, le Délégué peut, en dehors de la période visée au 3^{ème} alinéa de l'Article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, procéder à une interruption de la fourniture de chaleur et une interruption du service d'Eau Chaude Sanitaire, à condition d'en avertir le Délégué et les Usagers concernés (par l'affichage d'un avis collectif) au moins trois (3) Jours avant.

Le Délégué est dégagé de toute responsabilité dès lors qu'il a respecté les formalités ci-dessus.

Dans l'hypothèse où la fourniture aurait été interrompue dans le respect de la procédure prévue au présent Article, les factures non réglées augmentées des intérêts, les frais d'interruption et de remise en service visés à l'Article 32.4 a) (*Frais d'interruption de service et de remise en service – Pour non règlement de factures*) sont facturés à l'Abonné. La reprise de la fourniture est subordonnée au paiement de l'intégralité des sommes dues par l'Abonné.

Tout changement d'Abonné ou toute modification de sa situation juridique rend immédiatement exigible le montant des factures, même non encore échues.

ARTICLE 33.3 Règlement des autres frais

a) Règlement des Frais d'Accès au Service

Sauf disposition contraire des conventions signées entre le Délégué, le Délégué et, le cas échéant, un Tiers, relative au raccordement de plusieurs Opérations Immobilières au sein d'une Opération d'Aménagement, les Frais d'Accès au Service sont exigibles dans les conditions suivantes :

- 50% à la signature du Contrat d'Abonnement ;

- 50% au plus tard quinze (15) jours avant la mise en service du Point de Livraison.

À défaut de paiement des sommes dues, le Raccordement n'est pas mis en service.

b) Frais de vérification de la Puissance Souscrite

Les frais de vérification de la Puissance Souscrite visés à ARTICLE 31.3 (*Frais de vérification de la Puissance Souscrite*) font l'objet d'une facture spécifique à l'issue de la vérification.

c) Frais de fermeture, de résiliation anticipée et de démantèlement des Installations

Les frais de fermeture, de résiliation anticipée et de démantèlement des Installations visés à l'ARTICLE 31.5 (*Frais de sortie et de démantèlement des installations*) font l'objet d'une facture spécifique commune au terme anticipé du Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, à l'issue des Travaux de démantèlement.

d) Frais de prestation optionnelle de Confort ECS

Le tarif de la prestation optionnelle de Confort ECS est facturé à chaque Abonné ayant souscrit le service de Confort ECS prévu à l'Article 16.1 d) (*Prestation optionnelle de Confort ECS*) par douzième à la fin de chaque mois.

e) Frais d'interruption de service et de remise en service

Les frais d'interruption de service et de remise en service font l'objet de factures spécifiques respectives et sont facturés aux Abonnés dans les conditions prévues à l'ARTICLE 31.4 (*Frais d'interruption de service et de remise en service*).

ARTICLE 34 TAUX REDUIT DE TVA

Au titre du Contrat de Délégation de Service Public, le Délégué s'engage sur un taux annuel minimum de recours aux énergies renouvelables et de récupération (biomasse et chaleur issue de l'usine d'incinération des ordures ménagères, à hauteur de 60 ou 70% selon les périodes).

Le respect de cet engagement garantit que la fourniture de Chaleur aux Abonnés bénéficie du taux réduit de TVA (5,5% à la date de signature du Contrat) prévu par le B de l'Article 278-0 Bis du code général des impôts.

En cas de non-respect de ce taux minimal d'EnR&R, et dans l'hypothèse où le taux d'EnR&R ainsi constaté ne permettrait plus de bénéficier, de manière temporaire ou définitive, du taux réduit de TVA, le Délégué est redevable d'une indemnité permettant de compenser intégralement la différence de TVA résultant du non-respect du taux garanti d'ENR&R. Cette indemnité est versée à chaque Abonné ayant subi une application de la TVA à un taux supérieur à ce qui aurait été appliqué si le taux d'ENR&R minimal avait été respecté.

Le Délégué reste redevable de cette indemnité en cas d'évolution législative concernant les conditions nécessaires pour l'obtention de la TVA à taux réduit, sauf dans le cas où ces nouvelles conditions prévoient des dispositions supérieures aux engagements du Contrat, et notamment un taux d'ENR&R minimal supérieur à celui auquel le Délégué s'est engagé.

CHAPITRE 7 DISPOSITIONS D'APPLICATION DU REGLEMENT

ARTICLE 35 FRAUDES

Toutes fraudes constatées sur l'installation, branchement clandestin, rupture ou le remplacement d'éléments d'ouvrage ou d'installation par toute personne étrangère au service feront l'objet de poursuites, nonobstant l'attribution d'indemnités, en accord avec le Délégué.

ARTICLE 36 MEDIATION

En cas de désaccord de l'Abonné avec la réponse apportée par le Délégué à l'une de ses réclamations, l'Abonné a la possibilité :

- de saisir le Délégué par tout moyen de communication mis à disposition par celui-ci ;
- de saisir le Médiateur National de l'Énergie par internet sur : <http://www.energie-mediateur.fr> ou par écrit à l'adresse suivante : Médiateur national de l'Énergie, Libre Réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 09.

De manière plus générale, l'Abonné est informé par le présent Règlement de Service que le Délégué assure le contrôle de la bonne exécution du Contrat de Délégation de Service Public, et peut répondre aux demandes de l'Abonné ou de l'Usager dans ce cadre et plus généralement pour toute information sur le fonctionnement du service objet du Contrat de Délégation de Service Public.

ARTICLE 37 PRISE D'EFFET DU REGLEMENT

Le présent Règlement de Service prend effet à compter de la Date de Début d'Exploitation.

ARTICLE 38 MODIFICATION DU REGLEMENT

Sauf dispositions contraires décidées d'un commun accord par le Délégué et le Délégué, le Délégué informe par écrit les Abonnés des modifications du Règlement de Service et leur transmet, a minima par voie dématérialisée, la nouvelle version du Règlement de Service dans un délai de trente (30) jours après son entrée en vigueur, ou au plus tard avec la première facture qui suit son entrée en vigueur dès lors que tout ou partie des dispositions financières visées au CHAPITRE 6 sont modifiées.

ARTICLE 39 CLAUSE D'EXECUTION DU REGLEMENT

Les représentants du Délégué et les agents du Délégué habilités à cet effet sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent Règlement de Service.

ANNEXE

Prestations spécifiques au service ECS et prévention du risque légionelle

Le Président
Dominique LEFEBVRE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE CERGY-PONTOISE

DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION, TRANSPORT ET
DISTRIBUTION COLLECTIVE D'ENERGIE CALORIFIQUE

RÈGLEMENT DE SERVICE

ANNEXE – Prestations spécifiques au service ECS et prévention du risque légionnelle

PRESTATIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE ECS **ET PRÉVENTION DU RISQUE LÉGIONELLE**

Table des matières

1.	Prestations d'entretien et maintenance spécifiques au service ECS.....	4
1.1.	<i>Intégration des installations de l'abonné au patrimoine du service public.....</i>	<i>4</i>
1.2.	<i>Cession des installations du patrimoine du service public à l'abonné.....</i>	<i>5</i>
1.3.	<i>Gammes de maintenance.....</i>	<i>8</i>
2.	Procédure de prévention et gestion du risque de développement de la légionelle.....	10
2.1.	<i>Prestations préventives.....</i>	<i>10</i>
2.2.	<i>Plan d'actions en cas de détection d'un risque de développement de la légionelles.....</i>	<i>13</i>
3.	Prestation optionnelle « confort ECS ».....	16

1. PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET MAINTENANCE SPÉCIFIQUES AU SERVICE ECS

1.1. INTÉGRATION DES INSTALLATIONS DE L'ABONNÉ AU PATRIMOINE DU SERVICE PUBLIC

L'abonné pourra demander l'intégration de ses installations de production d'ECS au patrimoine du service public.

Cette intégration sera soumise à condition concernant l'état des installations :

1. De conformité à la réglementation,
2. D'état général satisfaisant,
3. De vérification des performances, et notamment de la capacité à tenir les températures contractuelles de la DSP.

En cas de différend entre le Délégué et l'Abonné concernant l'état et/ou la conformité des installations, il sera fait appel à un bureau d'étude indépendant, qui sera chargé d'établir un audit des installations, et le cas échéant de préconiser et estimer les travaux nécessaires de mise en conformité et/ou de remise en état.

L'intégration des installations de l'Abonné au patrimoine du service public sera conditionnée par la réalisation préalable des travaux par l'abonné. Ces travaux pourront être confiés par l'Abonné au Délégué, le coût des travaux restant à la charge de l'Abonné.

Le transfert de propriété sera acté dans un avenant au Contrat d'Abonnement qui précisera la liste du matériel transféré.

1.2. CESSIION DES INSTALLATIONS DU PATRIMOINE DU SERVICE PUBLIC A L'ABONNE

L'Abonné pourra demander à récupérer les installations de production d'ECS appartenant au patrimoine du service public.

Cependant, cette cession ne pourra se faire que si les installations de production d'ECS sont alimentées par les circuits secondaires. En effet, il est indispensable pour une responsabilité pleine et entière de l'Abonné que les installations soient indépendantes du circuit primaire.

Il sera donc nécessaire, si les installations d'ECS sont raccordées au primaire, de faire les modifications nécessaires au branchement de l'alimentation du préparateur ECS au secondaire, y compris si nécessaire remplacement de l'échangeur qui deviendra commun au chauffage et à la production d'ECS, ou mise en place d'un échangeur spécifique au préparateur ECS.

Les schémas ci-dessous illustrent les travaux nécessaires :

Schéma avant modification avec production d'ECS au primaire

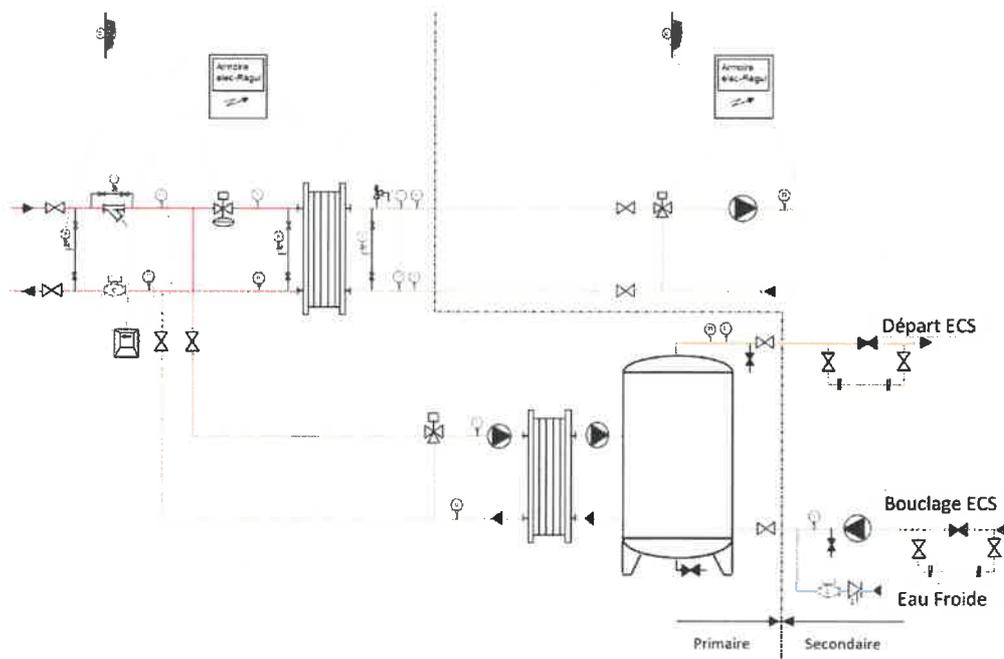


Schéma après modification avec production d'ECS au secondaire (1 échangeur)

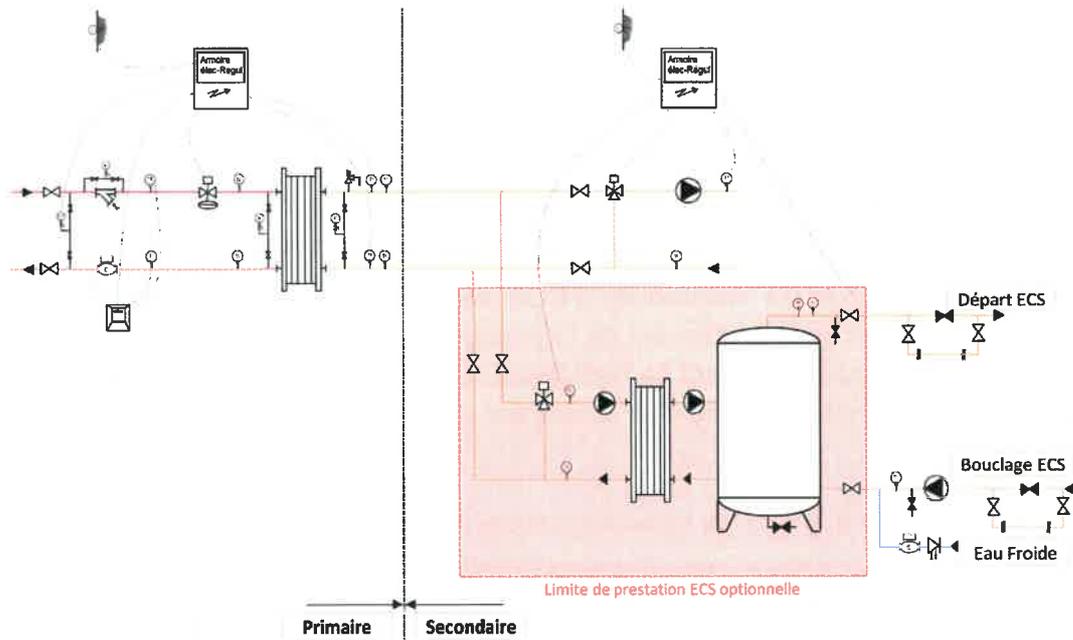
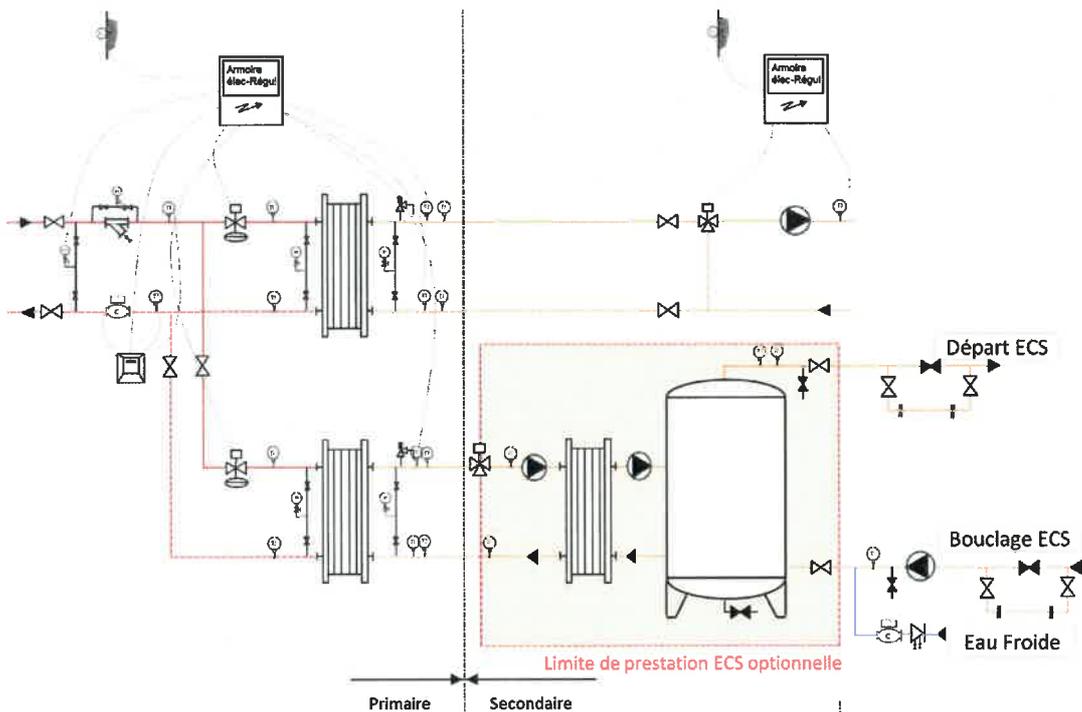


Schéma après modification avec production d'ECS au secondaire (2 échangeurs)



Il sera également nécessaire, le cas échéant de modifier les alimentations électriques et la régulation pour les rendre totalement indépendants des installations primaires de la DSP.

La réalisation de ces travaux de séparation de la production ECS du primaire sera à la charge de l'Abonné demandeur.

Cette cession sera soumise à condition concernant l'état des installations :

4. De conformité à la réglementation,
5. D'état général satisfaisant,
6. De vérification des performances, et notamment de la capacité à tenir les températures contractuelles de la DSP.

En cas de différend entre le Délégué et l'Abonné concernant l'état et/ou la conformité des installations, il sera fait appel à un bureau d'étude indépendant, qui sera chargé d'établir un audit des installations, et le cas échéant de préconiser et estimer les travaux nécessaires de mise en conformité et/ou de remise en état.

Le Délégué sera chargé à ses frais de la réalisation préalable des travaux de mise en conformité ou de remise en bon état de fonctionnement (à l'exclusion des travaux de séparation de la production ECS du primaire).

Le transfert de propriété sera acté dans un avenant au contrat d'abonnement qui précisera la liste du matériel transféré.

1.3. GAMMES DE MAINTENANCE

Les gammes de maintenance par équipement sont présentées dans les tableaux ci-dessous et selon la légende suivante :

- H = hebdomadaire
- M = mensuelle
- T = trimestrielle
- S = semestrielle
- A = annuelle
- B = bisannuelle
-
- E = exploitation
- P = préventif

PREPARATEUR D'EAU CHAUDE SANITAIRE	Fréquences					
Taches	Ronde	H	M	T	S	A
Contrôle de la disponibilité	E					
Contrôle du bon fonctionnement et de la régulation			P			
Contrôle du bon fonctionnement de la vanne de mélange			P			
Nettoyage du châssis						P
Contrôle du serrage des plaques						P
Contrôle des indicateurs de mesure						P
Nettoyage du doigt de gant de la sonde de régulation						P
Contrôle de l'intensité et de l'isolement de la pompe						P

BALLON ECS	Fréquences						
Taches	Ronde	H	M	T	S	A	B
Contrôle de l'absence de fuite						P	
Contrôle des organes de sécurité						P	
Contrôle des points de consigne de la régulation						P	
Chasses et évacuation des boues						P	
Nettoyage interne						P	
Contrôle du revêtement interne							P
Contrôle de l'état des tubes et détartrage si nécessaire							P

Taches	Ronde	Fréquences				
		H	M	T	S	A
relevé des températures d'entrée et sortie		P				
vérification des traces de fuite				P		
rinçage et nettoyage de la surface d'échange						P
inspection et repérage des traces de corrosion ou érosion						P
remplacement des plaques corrodées						P
remplacement des joints						P
vérification des robinets et accessoires, remise en état éventuelle						P
<i><u>Intervention de désinfection avec démontage</u></i>						
démontage voire remplacement des plaques de l'échangeur (hors fourniture)						P
désinfection temps de contact 30 mn 50 mg/l chlore						P
rinçage et nettoyage de la surface d'échange (détartrage si nécessaire)						P

2. PROCEDURE DE PREVENTION ET GESTION DU RISQUE DE DEVELOPPEMENT DE LA LEGIONNELLE

2.1. PRESTATIONS PREVENTIVES

La prestation de base comprendra :

1. Un audit détaillé à la prise en charge

Dans le cadre de la prévention du risque légionnelle, le Délégué mène régulièrement une expertise de l'ensemble des installations de production et de distribution d'eau chaude sanitaire et recherchera les endroits où l'eau peut stagner, et ce grâce aux points clés suivants :

- **A la date de prise de service et dans un délai de 2 mois, le Délégué réalisera un audit**, dans un cadre déjà formalisé, relatif aux conditions de production d'eau chaude sanitaire dans le but d'optimiser les consommations et de garantir la prévention du risque légionnelle.
- le Délégué établira à travers le rapport d'audit détaillé la **liste des travaux à réaliser à titre préventif et correctif afin d'être conforme aux règles de conception et aux exigences de prévention contre les risques de prolifération et de contamination par la bactérie.**

Exemple d'audit effectué par Coriance à la prise en charge des installations d'un site

EXIGENCES		RESULTAT	COMMENTAIRES
Sortie de production d'ECS (mise en distribution)	Relever la température de l'eau 1 fois/mois	Point fort	Présence d'un thermomètre en sortie de ballon (60°C le jour de l'audit).
Fond de ballon(s) de production et de stockage d'ECS	Réaliser une analyse légionnelle 1 fois/an (dernier ballon si plusieurs installés en série)		Ballon pas au contrat. Demander un retour sur les désinfections des ballons et les analyses légionnelles réalisées par le client.
Point d'usage à risque le plus représentatif du réseau et le point d'usage le plus éloigné de la production d'ECS	Réaliser une analyse légionnelle 1 fois/an Relever la température de l'eau 1 fois/mois		Ne fait pas partie du contrat.
Retour de boucle	Réaliser une analyse légionnelle 1 fois/an Relever la température de l'eau 1 fois/mois au niveau de chaque boucle	Point d'amélioration	Analyses légionnelle pas au contrat. Elles sont réalisées par le client. Thermomètre présent mais ne fonctionne pas. Relever la température avec le thermomètre infra-rouge au minimum une fois par mois et noter la valeur sur le livret de chaufferie (51°C le jour de l'audit).
Présence d'un livret de chaufferie ou de sous-station dûment rempli		Point d'amélioration	Présence d'un livret de chaufferie : bien rempli au niveau du journal mais les températures ne sont pas notées. Veiller à bien inscrire les températures et les éléments réglementaires et contractuels sur ce livret de chaufferie.
Obligation d'avoir un fichier sanitaire répertoriant : - Fréquences des contrôles (température, légionnelle) et les résultats avec la description des réseaux d'eau chaude sanitaire, - Eléments relatifs à la maintenance (date des nettoyages, désinfection des ballons, nettoyage des échangeurs...), Tenu à la disposition des autorités sanitaires		Point d'amélioration	Absence de carnet sanitaire. Devoir de conseil envers le client.

Le Délégué sera prescripteur auprès de l'abonné en termes d'actions à conduire au niveau de la distribution par le prestataire secondaire de l'abonné :

- Les circuits de distribution feront l'objet d'une chasse périodique vigoureuse,
- Lors de la remise en route des installations d'ECS après un arrêt prolongé (durée supérieure à 8 jours), le réseau d'ECS sera purgé d'au moins l'équivalent de son volume avant la remise en service pour les utilisateurs,
- À l'occasion de travaux sur le réseau, veiller à supprimer les bras morts et tuyaux borgnes.

2. Le Cahier Sanitaire

A la date de prise de service, le Délégué mettra en place un dossier régulièrement actualisé pour chacune des installations prises en charge, comportant :

- Un état des lieux descriptif de la production (et des divers réseaux de distribution d'eau des bâtiments),
- Le protocole de maintenance et d'entretien de ces installations,
- L'historique des travaux et opérations d'entretien réalisés sur la production (et les réseaux) mis à jour après chaque intervention touchant à l'eau chaude sanitaire,
- Les résultats des analyses effectuées périodiquement,
- S'il y a lieu, le programme d'amélioration des réseaux.

3. La conduite et l'entretien courant des préparateurs d'eau chaude sanitaire, et notamment :

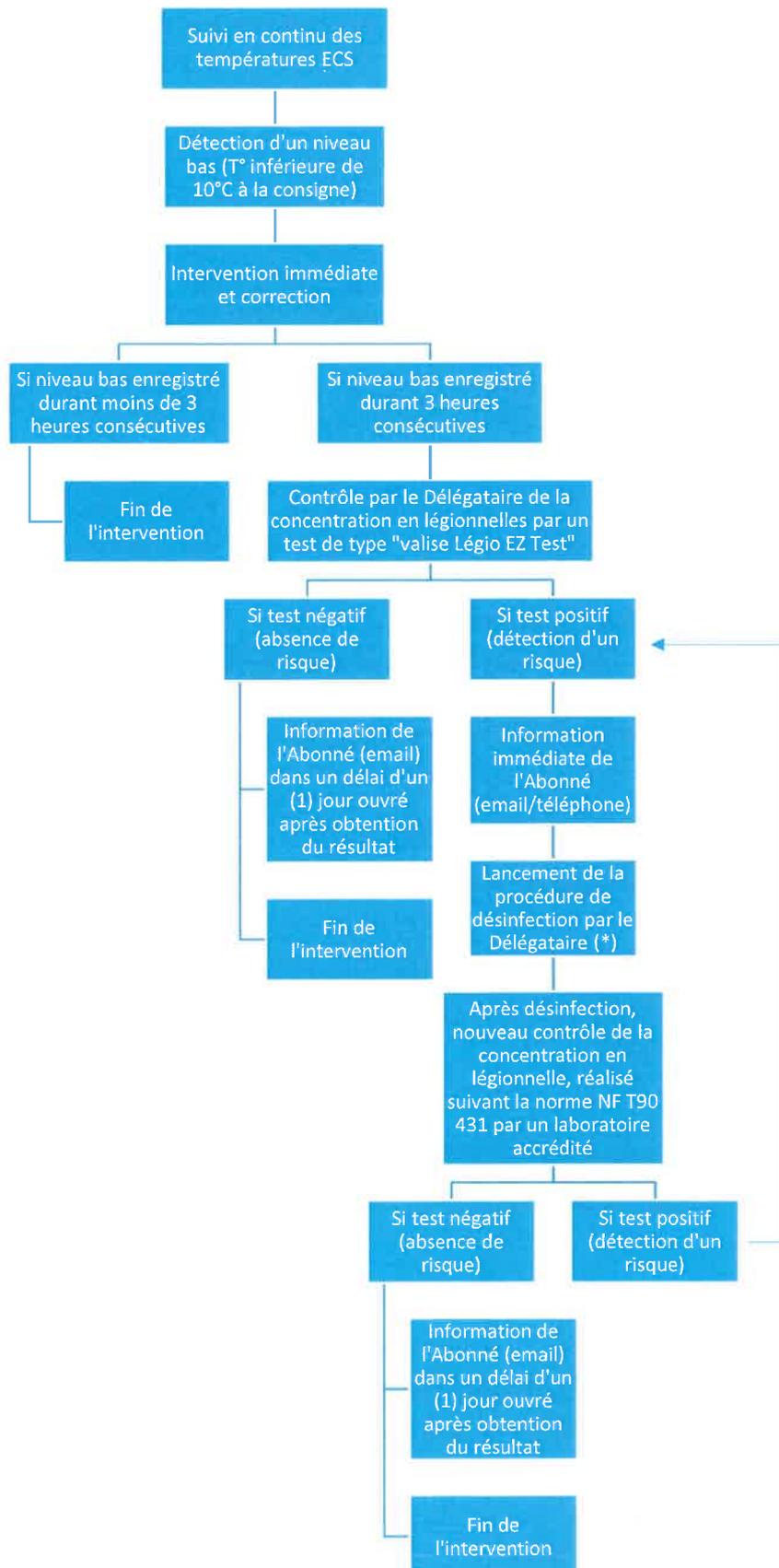
- Le contrôle et l'enregistrement permanent des températures de départ de l'ECS, avec alerte en cas de dérive et de sortie des seuils de tolérance (en standard 60°C +0°C/-5°C),
- L'analyse annuelle des légionnelles, qui sera notamment réalisée avant la reprise d'activité pour les bâtiments à occupation intermittente (par exemple avant la rentrée pour les établissements d'enseignement...),
- Le nettoyage et la désinfection annuels des ballons d'ECS,
- Le contrôle de fonctionnement des régulations, l'étalonnage des sondes de températures,
- Le contrôle semestriel de la manchette témoin départ ECS (quand existante),
- Le contrôle des installations électriques

4. Le gros entretien et le renouvellement des installations de production.

La fréquence des prestations est la suivante :

Fréquence	Prestation ferme comprise dans le R2 _{ECS}	Prestation optionnelle (voir ci-dessous)
Une fois, à la prise en charge d'une nouvelle production ECS	<ul style="list-style-type: none"> - audit de prise en charge - mise en place du cahier sanitaire 	
Annuelle	<ul style="list-style-type: none"> - deux points de mesure départ et retour - analyses en laboratoire 	
Semestrielle à trimestrielle		<ul style="list-style-type: none"> - jusqu'à 3 mesures par an - 100 €HT/an par mesure supplémentaire - technologie « Légio EZ-Test »
Dès que nécessaire, en cas d'insuffisance de fourniture	Voir le plan d'actions ci-dessous	

2.2. PLAN D' ACTIONS EN CAS DETECTION D'UN RISQUE DE DEVELOPPEMENT DE LA LEGIONNELLES



(*) Procédure de désinfection en cas de présence de Légionnelle

En cas de présence de Légionnelle, le Délégué réalisera le nettoyage et la désinfection des réservoirs de stockage ECS. Cette prestation est soumise à une procédure stricte.

Précautions :

- Vérification de la compatibilité des matériaux avec les produits désinfectants,
- Ventilation maximale du local durant toute la période de désinfection,
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de mélange entre les produits désinfectants et des produits acides ou ammoniacés sous risque de production de gaz toxique
- Veiller à avoir un accès à l'eau afin de pouvoir rincer en cas de contact accidentel avec les yeux avant de consulter un médecin

Préparation du réservoir :

- Isoler le réservoir,
- Evacuer les boues par vidanges et remplissages successifs suivant le volume du réservoir,
- Vidanger au maximum le réservoir,
- Vérifier l'état d'étanchéité, de corrosion et d'entartrage du réservoir. En cas de besoin, procéder aux interventions nécessaires,
- Démontez les éléments interne si nécessaire : épingle, anodes...

Nettoyage des réservoirs de forte capacité :

Cette opération nécessite le port obligatoire de masque P3/A2B2, de lunettes et de gants de protection.

- Eliminer les boues et dépôts de surface du fond du réservoir et de l'échangeur thermique en respectant les consignes du constructeur,
- Rincer abondamment.

Nettoyage des réservoirs de faible capacité :

- Suivant la marque du réservoir, il peut exister des solutions de détartrage sans trappe de visite.

Désinfection par remplissage :

- Remplir le réservoir avec une solution d'eau chlorée,
- Attendre un temps suffisant pour que la solution agisse.

Désinfection par pulvérisation :

Cette opération nécessite le port obligatoire de masque P3/A2B2, de lunettes et de gants de protection :

- pulvériser le produit désinfectant de haut en bas sur toute la surface interne du réservoir,
- pulvériser également la purge, l'épingle, les joints et raccords,
- laisser agir,
- repérer l'opération une seconde fois,
- rincer abondamment au jet jusqu'à disparition de l'odeur de chlore dans le réservoir,
- rincer les pièces déposées,
- remonter et remplir le réservoir.

Rinçage :

- Rincer abondamment et remplissant et en vidangeant au mont trois fois le réservoir.

Vérification de l'efficacité du rinçage :

- Mesurer la teneur en chlore résiduel sur le rejet de purge.
- Si la teneur résiduelle est supérieure à 0.5 ppm, procéder à une chasse suivie d'un remplissage complet.

Vérification de l'efficacité de la désinfection :

- Effectuer les prélèvements réglementaires pour procéder à une analyse de contrôle.

3. PRESTATION OPTIONNELLE « CONFORT ECS »

Une **prestation supplémentaire, optionnelle**, est proposée aux Abonnés disposant de production d'ECS, sous la forme d'un **forfait de 1 à 3 détections de légionnelles en complément de l'analyse réglementaire prévue dans le tarif de base R2_{ECS}**, afin de pouvoir s'assurer d'une non-prolifération de colonies de légionnelles dans l'eau chaude sanitaire à une fréquence semestrielle (pour une analyse complémentaire) jusqu'à trimestrielle (pour 3 analyses complémentaires).

Les résultats pouvant être fournis très rapidement, l'Abonné pourra ainsi, avec le concours du Délégué, réagir bien plus rapidement que dans le cadre d'une simple analyse annuelle.

Contrairement à l'analyse réglementaire du taux de légionnelles, qui permet de déterminer plus précisément le taux de légionnelles mais sur un temps long de mise en culture et qui ne peut être réalisé que par un laboratoire, le Délégué utilisera pour cette prestation un test de détection terrain à partir de prélèvements réalisés par ses soins en sous-station.

Ces tests de détection seront réalisés :

- **À partir de prélèvements d'ECS réalisés sur les retours de recyclage ECS en sous-station**, qui est l'emplacement le plus sensible et le plus caractéristique des emplacements accessibles pour détecter le plus sûrement les colonies de légionnelles quelle que soit leur emplacement, même du fait du positionnement dans un bras mort.
- **Directement sur site**, car le Délégué mettra en culture les échantillons via une panoplie positionnée en chaufferie, et ne sera donc pas tributaire d'un envoi d'échantillon en laboratoire.
- **Dans un délai de 48 heures.**
- **Avec 95% de concordance avec la méthode réglementaire.**

Le résultat d'un test de détection de légionnelles n'est pas un décompte précis du taux de légionnelles dans le prélèvement analysé comme dans le cas d'une analyse réglementaire, mais simplement le contrôle du dépassement, ou non, du taux de légionnelles vis-à-vis de la limite réglementaire, soit 1 000 UFC/L.

Descriptif de la technologie de détection utilisée

Le **Legio EZ-Test** (ou équivalent), commercialisé par la société C4Hydro, détecte exclusivement les bactéries *Legionella pneumophila* cultivables, comme la procédure réglementaire NFT 90-431, et est compatible avec les échantillons d'ECS dans notre cas.

Cette solution combine :

- Une mise en culture sur gélose sélective GVPC de l'échantillon.
- L'assimilation exclusive d'un sucre modifié par les bactéries à caractériser.
- Une révélation chimique du taux de sucre modifié permettant une réaction colorimétrique enzymatique, et ainsi l'obtention du résultat par analyse de la couleur obtenue et son positionnement.

Les kits d'analyse seront conservés sur site avant utilisation au réfrigérateur en attendant leur utilisation. Ils sont utilisables durant 3 mois avant péremption.

Contractualisation

Le montant de la prestation complémentaire est de 100 €HT par point de prélèvement (sur le retour recyclage ECS), dans la limite de 3 analyses annuelles.

La souscription à ce service optionnel fait l'objet d'une mention spéciale dans le **contrat d'abonnement** de l'abonné, qui pourra choisir entre :

- La souscription à 3 analyses supplémentaires par an,
- La souscription à 2 analyses supplémentaires par an,
- La souscription à 1 analyse supplémentaire par an,
- Pas de souscription à ce service supplémentaire optionnel.

L'Abonné a la faculté de réviser les modalités de souscription à ce service optionnel selon les modalités définies dans le Contrat et au Règlement de Service.

Planning des interventions

Les prélèvements sont réalisés directement par le Déléguataire sur la base d'un calendrier annuel d'intervention qu'il définit et communique de manière indicative à l'Abonné.

Communication des résultats

Le résultat de chaque test est communiqué à l'Abonné :

- Dès qu'il est connu en cas de test positif (détection d'un risque sanitaire). Dans ce cas, le plan d'actions décrit au 2.2 de la présente annexe est mis en application.
- Au plus tard huit (8) jours après sa réalisation en cas de résultat négatif.

Facturation

Le montant forfaitaire de cette prestation est révisé dans les mêmes conditions que le terme R2.

Il est facturé mensuellement par douzièmes.

A large, solid green abstract shape that starts as a thin line at the top left and expands into a wide, trapezoidal form towards the bottom right, filling most of the page.

CONTACT

SECRETARIAT GENERAL

Tél : 01.34.41.42.43

courrier@cergyponoise.fr