

Annexe n°22

Règlement de service

Sommaire

DISPOSITIONS GENERALES.....	4
Article 0 Définitions	4
Article 1 Objet du règlement.....	4
Article 2 Principes généraux du service	4
Article 3 Modalités de fourniture de l'énergie calorifique	5
Article 4 Obligations du Délégitaire	6
4.1. Interruption de fourniture	6
4.2. Insuffisance de fourniture	6
CHAPITRE II. CONDITIONS DE LIVRAISON DE L'ENERGIE	7
Article 5 Conditions techniques de livraison de l'énergie calorifique.....	7
5.1. Installations primaires.....	7
5.2. Installations secondaires	7
5.3. Limites de prestations primaire/secondaire.....	8
Article 6 Conditions générales du service.....	8
6.1. Périodes de fourniture.....	8
6.2. Travaux d'entretien courant	8
6.3. Travaux de gros entretien, de renouvellement et d'extension	8
6.4. Informations travaux.....	8
6.5. Communication en cas d'incident :.....	9
6.6. Suivi des interventions	10
Article 7 Conditions particulières du service	10
7.1. Arrêts d'urgence	10
7.2. Suspension de fourniture	11
7.3. Limite d'obligation du respect des températures et des puissances	11
7.4. Abonnement avec effacement	11
Article 8 Conditions d'établissement du branchement et du poste de livraison	12
Article 9 Mesures et contrôles.....	12
9.1. Compteurs	12
9.2. Contrôles.....	13
9.3. Constat de dysfonctionnement	13
Article 10 Choix des puissances souscrites.....	13
10.1. Chauffage des locaux.....	13
10.2. Eau chaude sanitaire.....	14
10.3. Autre fourniture d'énergie calorifique.....	15
Article 11 Modification des puissances souscrites	16
11.1. Demande de modification.....	16
11.2. Suspension de l'abonnement.....	16

Article 12 Essais contradictoires de vérification de puissance.....	16
Article 13 Obligations et responsabilité des Abonnés.....	17
CHAPITRE III. ABONNEMENTS ET RACCORDEMENTS.....	18
Article 14 Police d’abonnement.....	18
14.1. Dispositions générales.....	18
14.2. Résiliation de l’abonnement.....	19
Article 15 Obligation de raccordement.....	19
Article 16 Tarification.....	20
Article 17 Indexation des tarifs.....	20
CHAPITRE IV. MODALITES DE PAIEMENT DES PRESTATIONS DUES.....	21
Article 18 Facturation.....	21
Article 19 Périodicité de facturation.....	22
Article 20 Réduction des montants facturés.....	22
20.1. TVA.....	22
20.2. Prime d’efficacité énergétique.....	22
Article 21 Pénalités.....	23
Article 22 Facturation des droits de raccordement.....	23
Article 23 Facturation des extensions particulières.....	23
23.1. Cas de simultanéité des demandes.....	23
23.2. Cas de demandes postérieures aux travaux.....	24
Article 24 Conditions de paiement.....	24
CHAPITRE V. DISPOSITIONS D’APPLICATION.....	25
Article 25 Date d’entrée en vigueur.....	25
Article 26 Modification du règlement.....	25
Article 27 Clauses d’exécution.....	25
Article 28 Annexes du règlement de service.....	25

Dispositions générales

Conformément au contrat de délégation de service public conclu entre la Métropole de Lyon en qualité de Délégrant et la société en qualité de Délégataire, le Délégataire assure le service public de chauffage urbain du Plateau Nord.

Article 0 Définitions

Délégrant : désigne la Métropole de Lyon, autorité organisatrice du service public de chauffage urbain.

Délégataire : désigne la société à laquelle le Délégrant a délégué la gestion du service public de chauffage urbain par un contrat de délégation de service public en date du

Abonné : désigne la personne physique ou morale ayant souscrit une police d'abonnement au service public de chauffage urbain.

Branchement : Le branchement est l'ouvrage par lequel les installations d'un Abonné sont raccordées à une canalisation publique de distribution. Il est délimité, côté Abonné, par la bride aval de la première vanne d'isolement rencontrée par le fluide qui l'alimente et par la bride amont de la dernière vanne d'isolement rencontrée par le fluide qu'il renvoie au réseau.

Périmètre Géographique du Contrat : désigne le territoire défini à l'annexe 2 du contrat de délégation de service public sur lequel le Délégataire est habilité à exploiter le service public de chauffage urbain en ce compris à consentir à titre exclusif des abonnements audit service.

Usager : désigne toute personne, physique ou morale, utilisateur final du service public de chauffage urbain : propriétaire, syndic de copropriété, et toute personne physique ou morale, occupant d'un logement individuel, d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier au profit de qui le service est assuré.

Guide de Préconisations Techniques : guide précisant les conditions de mise en service et les prescriptions de techniques relatives à la réalisation du branchement, du poste de livraison et de la sous-station. Ce document constitue une annexe de la Police d'Abonnement dont un modèle est joint en Annexe 6 du présent règlement.

L'exercice d'exploitation désigne la période comprise entre le 1er janvier de l'année N et le 31 décembre de l'année N.

Article 1 Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives du Délégataire et des Abonnés.

Le règlement de service est accessible à tout moment sur le site internet du Délégataire. Il est en outre remis au demandeur d'un raccordement et à l'Abonné lors de la conclusion de la police d'abonnement.

Article 2 Principes généraux du service

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

Les ouvrages du service, appelés installations primaires, comprennent :

- les ouvrages de production de chaleur,
- les ouvrages de transport et de distribution comportant :
 - a. le réseau de distribution publique, (y compris le génie civil)
 - b. le branchement depuis le réseau jusqu'au poste de livraison,
 - c. le poste de livraison (échangeur ou bouteille de mélange),
 - d. éventuellement le dispositif de préparation et de stockage de l'eau chaude sanitaire,
 - e. le dispositif de comptage de l'énergie livrée,

Les ouvrages c, d et e sont établis dans un local, appelé sous-station. La sous-station est mise gratuitement à la disposition du Délégué par l'Abonné.

Le poste de livraison dessert obligatoirement un seul Abonné. Dans le cas où un poste de livraison existant dessert plusieurs Abonnés, les travaux nécessaires sont réalisés et pris en charge par le Délégué pour individualiser les sous-stations.

Les installations d'utilisation ou de répartition de la chaleur, appelées installations secondaires, ne font pas partie des ouvrages du service. Elles sont établies et entretenues par l'Abonné et à sa charge. Le Délégué peut contrôler, sur plan et sur place, la réalisation de ces installations. Il peut refuser le raccordement ou la mise en service en cas de non-conformité avec la réglementation préalablement portée à la connaissance de l'Abonné par le Délégué dans le présent règlement de service (Annexe 6 Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés).

Postes de livraison en mélange : Ce dispositif est proscrit pour tout nouvel Abonné. Les ouvrages du circuit primaire situés en aval du branchement et dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, comptage, bouteille d'équilibre jusqu'aux brides secondaires comprises) sont entretenus et renouvelés par le Délégué dans les mêmes conditions que les branchements. Lorsque le dispositif de production d'eau chaude sanitaire a été inclus dans le raccordement (des piquages sur le collecteur secondaire pour la partie primaire de l'échangeur ECS ou ballon ECS, la pompe de charge incluse, jusqu'aux manchettes arrivée d'eau froide et sortie eau chaude du dit échangeur ECS ou ballon ECS), il est également entretenu et renouvelé aux mêmes conditions que le branchement. Ils font partie intégrante des biens du service public. L'arrivée de l'électricité et les frais d'électricité sont à la charge de l'Abonné, les raccordements électriques aux installations primaires à la charge du Délégué.

Postes de livraison avec échangeur : Les ouvrages du circuit primaire situés en aval du branchement et dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, comptage, échangeur jusqu'aux brides secondaires comprises) sont établis, entretenus et renouvelés par le Délégué dans les mêmes conditions que les branchements. Lorsque le dispositif de production d'eau chaude sanitaire a été inclus dans le raccordement (des piquages sur le collecteur secondaire pour la partie primaire de l'échangeur ou ballon, la pompe de charge incluse, jusqu'aux manchettes arrivée d'eau froide et sortie eau chaude du dit échangeur ou ballon), il est également entretenu et renouvelé aux mêmes conditions que le branchement. Ils font partie intégrante des biens du service public. L'arrivée de l'électricité et les frais d'électricité sont à la charge de l'Abonné, les raccordements électriques aux installations primaires à la charge du Délégué.

Article 3 Modalités de fourniture de l'énergie calorifique

Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en énergie calorifique doit souscrire une police d'abonnement auprès du Délégué. L'Abonné est soumis aux dispositions du présent règlement et aux modifications ultérieures qui pourraient lui être apportées selon la procédure prévue à l'Article 26.

Article 4 Obligations du Déléataire

Conformément aux conditions du présent règlement de service, le Déléataire est tenu de fournir à l'Abonné l'énergie nécessaire à l'alimentation de l'installation désignée dans la police d'abonnement, dans la limite de la puissance souscrite et aux conditions particulières définies dans ladite police.

4.1. Interruption de fourniture

Est considérée comme interruption de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires précisé à l'article 5.2 :

- l'absence constatée pendant trois heures ou plus de la fourniture de chaleur ;
- toute insuffisance dans la fourniture de chaleur ne permettant pas de satisfaire plus de 50% de la puissance nécessaire pendant trois heures ou plus. La puissance nécessaire est la puissance souscrite ou, si une règle de correspondance avec la température extérieure est fixée dans la police d'abonnement, la puissance donnée par cette règle.

4.2. Insuffisance de fourniture

Est considérée comme insuffisance de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires précisé à l'article 5.2 :

- Le fait de ne disposer en poste de livraison de chaleur, pendant trois heures ou plus, que d'une puissance comprise entre 50% et 95% de la puissance nécessaire. La puissance nécessaire est la puissance souscrite ou, si une règle de correspondance avec la température extérieure est fixée dans la police d'abonnement, la puissance donnée par cette règle.

Chapitre II. Conditions de livraison de l'énergie

Article 5 Conditions techniques de livraison de l'énergie calorifique

5.1. Installations primaires

Les réseaux de chaleur se présentent sous la forme :

- d'un réseau de distribution d'eau surchauffée à une pression de service comprise entre 15 et 32 bars (timbre des installations 32 bars et 200°C) dont la température évolue à l'arrivée dans les sous-stations entre 105°C et 185°C ; ce réseau dessert des échangeurs à la charge du Délégué et qui sont des biens du service public.
- De réseaux de distribution d'eau basse pression (< 110°C) dont la température évolue à l'arrivée dans les sous-stations entre 90°C et 105°C ; ces réseaux desservent soit des bouteilles de mélange, soit des échangeurs à la charge du Délégué. Les échangeurs sont des biens du service public.

À compter de la saison de chauffe 2021-2022, le réseau de distribution sera intégralement en basse pression et ne desservira que des échangeurs à la charge du Délégué et qui sont des biens du service public.

La température maximale de sortie des postes de livraison est de 90°C pour une température extérieure de -10°C sauf accord contraire entre le Délégué et l'Abonné.

5.1.1. Chauffage

La température de l'eau nécessaire au fonctionnement de l'installation de chauffage est à la disposition de l'Abonné à un niveau qui évolue le cas échéant en fonction de la température extérieure tout en garantissant la satisfaction des besoins en chauffage et, le cas échéant, de production d'eau chaude sanitaire de l'Abonné.

5.1.2. Production d'eau chaude sanitaire

Les installations de production d'eau chaude sanitaire sont à la charge du Délégué quand le fluide primaire de ces installations est celui du réseau de chaleur. Dans le cas contraire, la police d'abonnement précise si les installations de production d'eau chaude sanitaire sont à la charge du Délégué.

L'eau chaude sanitaire est fournie à la sortie des appareils de production à la charge du Délégué à une température comprise entre 55°C et 60°C.

L'eau chaude sanitaire doit satisfaire aux prescriptions réglementaires, notamment de caractère sanitaire. Le respect de ces prescriptions, qui figurent dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 6), incombe à l'Abonné.

Nota : Lorsque des fournitures différentes ou d'autres natures sont envisagées, elles sont précisées aux "Conditions particulières" figurant dans la police d'abonnement.

5.2. Installations secondaires

À partir du poste de livraison, les installations sont dites "secondaires" et sont la propriété de l'Abonné. Elles sont réalisées, exploitées et entretenues par celui-ci, à ses frais et sous sa responsabilité. Elles doivent être construites suivant les règles de l'art et répondre aux normes de sécurité en vigueur, rappelées dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés

(Annexe 6). Elles ne doivent en aucune façon risquer d'être une cause de trouble ou de danger pour le fonctionnement des installations primaires. Le Délégué est habilité à s'assurer qu'il en est bien ainsi et à subordonner la fourniture d'énergie aux mises en ordre éventuellement nécessaires pour faire cesser les causes de danger ou de perturbation. L'Abonné déclare, à ce sujet, avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile du fait des installations secondaires et de leur exploitation.

Indépendamment des stipulations ci-dessus, l'eau des réseaux de chauffage et de l'eau chaude sanitaire (eau froide comprise) des installations secondaires doit posséder les caractéristiques requises, rappelées dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 6) et dans la police d'abonnement Annexe 1), pour des utilisations de l'espèce (dureté, pH, etc.), afin de permettre la tenue normale des appareils de production et la propreté des surfaces d'échange. Dans le cas contraire, l'Abonné resterait seul et pleinement responsable des désordres observés et de leurs conséquences tant en ce qui concerne les installations primaires que les installations secondaires.

Les installations de traitement d'eau éventuellement nécessaires sont à la charge de l'Abonné.

5.3. Limites de prestations primaire/secondaire

Les limites de prestations sont celles fixées selon le schéma défini dans le Guide de préconisations techniques à l'usage des Abonnés en Annexe 6 sauf stipulation contraire inscrite dans la police d'abonnement.

Le détail de conception est dans le Guide de préconisations techniques à l'usage des Abonnés.

Le guide des préconisations techniques est fourni en annexe au mémoire

Article 6 Conditions générales du service

6.1. Périodes de fourniture

Le service de fourniture de chauffage urbain s'effectue en continu sur l'ensemble de l'année, sans interruption, dans les conditions énoncées ci-avant.

6.2. Travaux d'entretien courant

Le Délégué veille à ce que ces travaux soient exécutés dans des conditions telles qu'il n'en résulte que peu de perturbation pour l'Abonné.

Le Délégué est exonéré totalement ou partiellement de sa responsabilité en cas d'arrêt du service seulement en cas de survenance d'un événement extérieur présentant les caractéristiques de la force majeure ou dans l'hypothèse prévue à l'Article 7.3.

6.3. Travaux de gros entretien, de renouvellement et d'extension

Tous travaux programmables exigeant la mise hors service des ouvrages n'occasionneront pas d'interruption de la fourniture du service, sauf dérogation accordée par le Délégué.

La période et la durée d'exécution de ces travaux sont fixées par le Délégué après avis du Délégué. Les dates sont communiquées par le Délégué aux Abonnés concernés, et par avis collectifs, aux Usagers concernés, au plus tard deux semaines avant le début des travaux.

6.4. Informations travaux

Lorsque le Délégué effectue des travaux ayant un impact sur la fourniture d'énergie à un ou plusieurs Abonnés, les informations sont transmises selon la matrice suivante :

Communication lors de travaux	Délégant	Abonné	Usager	Mairie/Ville	Exploitant Secondaire
Courrier	X	X	X	X	
Email	X	X		X	
Site Internet dédié RCU	X	X	X	X	X
ENGIE Direct	X	X			
Affichage Pied Immeuble			X		

L'affichage en pied d'immeuble concerne les bâtiments impactés par les travaux et/ou subissant une rupture temporaire d'alimentation en énergie (chauffage et/ou ECS) supérieure à 4h.

Sur chantier, ces informations seront données sur le site des travaux avec un panneau de chantier qui indique la durée prévisionnelle des travaux, la nature des travaux, les entreprises intervenantes et le responsable des travaux (représentant le Délégué) à contacter

La liste de contacts sera régulièrement mise à jour, pour que la procédure conserve son efficacité.

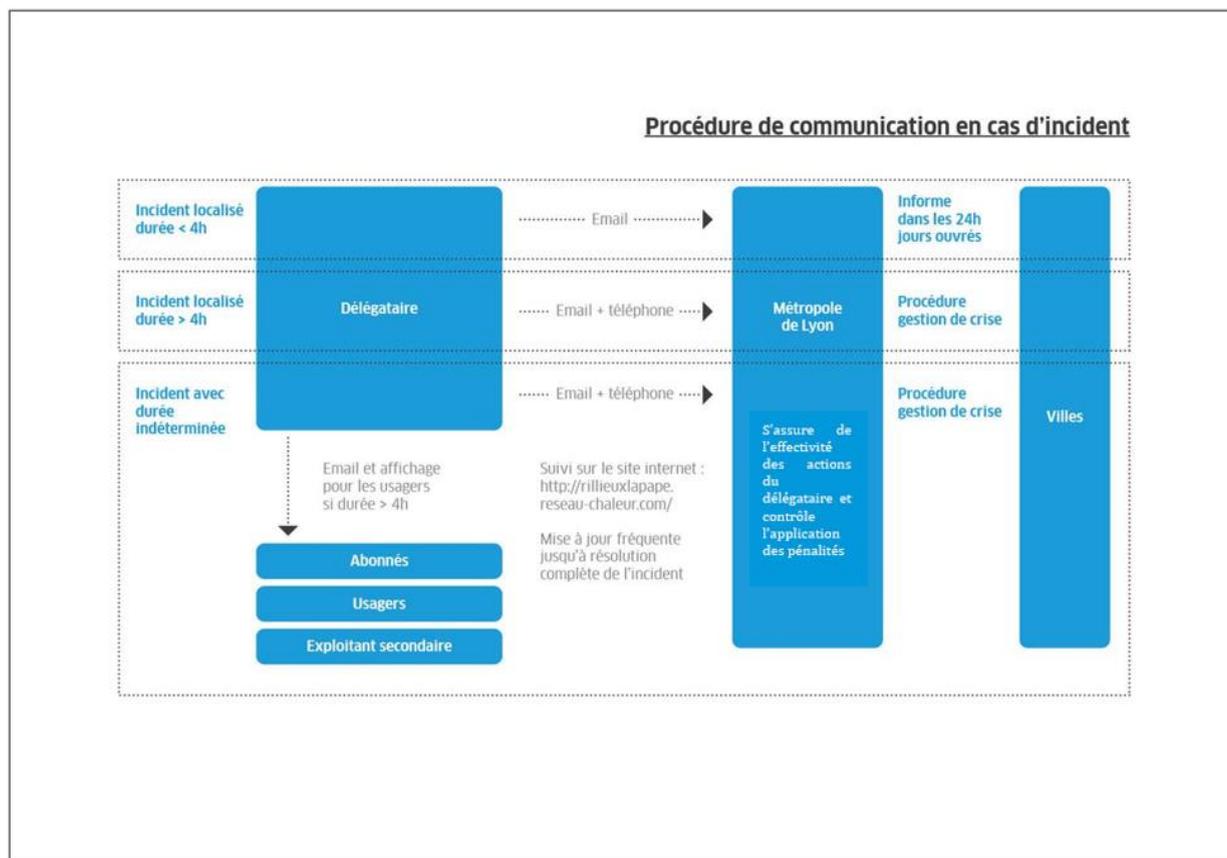
6.5. Communication en cas d'incident :

Les informations communiquées seront les suivantes :

- Nature et localisation de l'incident,
- La durée prévisionnelle de l'incident,
- Les sous-stations concernées
- Des informations régulières sur l'avancement
- La résolution totale de l'incident
- En fonction de la nature et de la gravité de l'incident, la communication se fera par mail et téléphone.

Le site Internet du réseau Plateau Nord, l'application ENGIE Direct et les réseaux sociaux (tweeter et facebook) intègrent également la diffusion de ces informations, avec une mise à jour pour tous les incidents et travaux ayant un impact sur la fourniture d'énergie.

La procédure est synthétisée sur le schéma suivant :



6.6. Suivi des interventions

Le Délégué organise un suivi d'intervention après réclamation auprès de l'Abonné selon les modalités suivantes :

- Les demandes d'interventions sont saisies par l'Abonné dans l'espace client ENGIE accessible par Internet depuis un ordinateur, smartphone ou tablette ou encore via le service clientèle par téléphone et ce 7 jours sur 7 et 24h sur 24.
- Un accusé de réception indiquant la date de réponse de la demande est fourni sous 24 heures. Le suivi des interventions est disponible en quasi-temps réel sur l'espace Client.

Article 7 Conditions particulières du service

7.1. Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate et notamment en cas de danger, le Délégué doit prendre d'urgence les mesures nécessaires. Il en avise dans l'heure les Abonnés concernés par tout moyen et, si l'interruption dure plus de quatre heures, les Usagers concernés par affichage en pied d'immeuble.

Ces arrêts sont soumis aux dispositions de l'Article 4.

7.2. Suspension de fourniture

Après mise en demeure de cesser les perturbations en cause restée infructueuse, le Délégataire a le droit de suspendre la fourniture de chaleur à tout Abonné dont les installations seraient une cause de perturbation pour les ouvrages du service.

Cette suspension de fourniture n'est pas considérée comme une interruption au sens de l'Article 4.

7.3. Limite d'obligation du respect des températures et des puissances

Dans le cas où la température extérieure s'abaisserait au-dessous de la température extérieure de base, le Délégataire assure le meilleur chauffage compatible avec la puissance des installations et leur sécurité de marche. Le Délégant se réserve le droit de faire contrôler, le cas échéant, par un organisme de son choix, que le régime maximum des installations est effectivement atteint.

La température extérieure de base sur l'ensemble du Périmètre Géographique du Contrat est de -10°C relevée à la station météorologique de Lyon Bron.

7.4. Abonnement avec effacement

Selon les besoins du Service, le Délégataire peut proposer aux Abonnés disposant de leur propre installation de production de chaleur de mettre à sa disposition cette installation, en vue d'un effacement partiel ou total sur certaines périodes.

Le Délégataire n'utilise qu'à titre exceptionnel les installations de l'Abonné ; le nombre maximum de jours d'effacement total est fixé à 30 jours par année civile.

Lorsqu'un Abonné est soumis à ce dispositif, le Délégataire prend à sa charge les dépenses de conduite, de surveillance et d'entretien courant liées aux installations de production de l'Abonné, hors dépenses de Gros Entretien et Renouvellement telles que définies ci-après. Il prend également en charge la souscription de l'abonnement combustible auprès d'un fournisseur qu'il aura choisi et assure le paiement de la fourniture du combustible. L'Abonné conserve à sa charge toutes visites et contrôles réglementaires actuels et à venir, la fourniture de l'électricité alimentant le fonctionnement des installations de production et l'éclairage, la fourniture d'eau froide et les produits de traitement éventuels en chaufferie, ainsi que les prestations de Gros Entretien et Renouvellement telles que définies ci-après.

Le Délégataire souscrit les assurances nécessaires pour couvrir l'ensemble de ses responsabilités au titre des prestations qui sont à sa charge conformément aux stipulations du contrat de délégation de service public. L'Abonné est titulaire de l'ensemble des assurances couvrant les divers risques inhérents à sa qualité de propriétaire ou d'occupant des installations concernées.

Le Délégataire tient à disposition du Délégant et de l'Abonné un historique des périodes d'effacement.

L'Abonné justifie et atteste que ses installations de production sont en état de fonctionnement et conformes à la réglementation. Il atteste que la puissance de la chaufferie est suffisante pour assurer la couverture de ses besoins à la température de base.

Le recours à ce dispositif donne lieu à l'application d'un coefficient pour la détermination de la puissance souscrite tel que défini à l'Annexe 2.

Les modalités de l'effacement et les conditions de fonctionnement de la chaufferie de l'Abonné sont précisées dans la police d'abonnement.

Les prestations de Gros Entretien Renouvellement à la charge de l'Abonné sont celles correspondant au niveau 5 de la norme française NF X 60-010 et permettant de maintenir les biens

en bon état de fonctionnement et d'exploitation. Sans préjudice de ce qui précède, ne sont pas considérées comme des prestations GER :

- les opérations d'un montant strictement inférieur à 400 € (indexé au 1^{er} jour de l'exercice par le coefficient K_{23} défini au Contrat de Délégation de Service Public) ;
- les grosses opérations récurrentes pour une récurrence inférieure ou égale à un an.

Article 8 Conditions d'établissement du branchement et du poste de livraison

Les droits de raccordement sont calculés en application du bordereau des prix annexé au présent règlement de service. Il est facturé aux Abonnés en application de l'Annexe 2 du présent règlement.

Le poste de livraison est entretenu et renouvelé par le Délégué à ses frais.

Un schéma des limites de prestations entre l'Abonné et le Délégué est joint à la police d'abonnement.

Le local « sous-station » doit être conforme aux règles en vigueur rappelées dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 6). Le cas échéant, la mise en conformité de ce local est à la charge de l'Abonné (hors équipement technique de la délégation).

Le génie civil (conforme aux prescriptions des DTU) des postes de livraison ainsi que leur éclairage, leur fourniture en eau et en électricité nécessaire à son fonctionnement sont à la charge de l'Abonné.

En complément, les nouveaux Abonnés au service devront mettre à disposition dans le local sous-station une ligne de télécommunication.

L'Abonné doit assurer l'entretien limité au clos et couvert du local, ainsi que des évacuations d'eau et maintenir ce local à disposition du Délégué conformément aux indications figurant dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 6).

Article 9 Mesures et contrôles

9.1. Compteurs

Les compteurs et appareils de mesure sont fournis, posés, entretenus et renouvelés par le Délégué. Ils sont plombés.

L'Abonné a la garde du compteur. En cas de bris de scellés, le plombage est à la charge de l'Abonné. En cas de dégradation, le renouvellement du compteur est à la charge de l'Abonné.

La quantité d'énergie calorifique consommée par l'Abonné, ainsi que la puissance instantanée sous laquelle cette énergie est fournie, sont mesurées par des compteurs.

La chaleur livrée à chaque Abonné est mesurée pour l'ensemble des usages de la chaleur de l'Abonné (chauffage des locaux, réchauffage de l'eau sanitaire, autres usages), par un ou plusieurs compteurs d'énergie thermique.

Les compteurs mesurant les besoins globaux de l'Abonné servent à la facturation de l'Abonné.

Les compteurs permettent en outre de distinguer, pour la bonne information de l'Abonné, la consommation de chaleur pour chacun des usages de l'Abonné.

Le cas échéant, avant la mise en service du dispositif de comptage permettant une mesure complète de la chaleur livrée en MWh, le chauffage et le réchauffage de l'eau chaude sanitaire sont facturés distinctement (chauffage des locaux au MWh et réchauffage de l'eau sanitaire au m³) sur la base du comptage établi via les compteurs existants.

Les compteurs sont placés dans des conditions précisées par la police d'abonnement et permettant un accès facile aux agents du Déléгатaire.

Le Déléгатaire est seul à pouvoir procéder à du télérelevage ou du télécomptage.

À la demande de l'Abonné, le Déléгатaire peut installer, aux frais de l'Abonné, un système complémentaire de télérelevage dont les données seront mises à la disposition de l'abonné.

À condition que l'Abonné en soit d'accord, le Déléгатaire peut utiliser des données issues de mesures sur les installations secondaires de l'Abonné dans le but d'améliorer la qualité de la livraison de chaleur par le réseau.

9.2. Contrôles

Le contrôle des compteurs d'énergie sera effectué suivant la norme NF EN 1434.

Si la vérification est à la demande de l'Abonné :

- les frais de vérification sont à la charge de ce dernier si le compteur est reconnu comme fonctionnant dans les limites de la tolérance indiquées dans le Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 6) ;
- les frais de vérification sont à la charge du Déléгатaire dans le cas contraire.

Si la vérification est à l'initiative du Déléгатaire, les frais de vérification sont à sa charge dans tous les cas.

9.3. Constat de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement d'un compteur, le Déléгатaire est tenu de le signaler à l'Abonné. Le Déléгатaire dispose d'un mois pour sa remise en état ou son remplacement par un appareil similaire.

En cas de dysfonctionnement du compteur, le Déléгатaire ne peut facturer à l'Abonné que sa consommation réelle pendant cette période de dysfonctionnement, à charge pour lui de la reconstituer par tout moyen. À défaut, la période de dysfonctionnement ne peut donner lieu à facturation au titre de la part variable du tarif (R1).

Article 10 Choix des puissances souscrites

La puissance souscrite définie dans la police d'abonnement est la puissance servant à la facturation de la part abonnement du contrat (terme R2). Elle est calculée à partir de la puissance maximale appelée et d'un coefficient d'usage propre au profil de consommation de chaque abonné.

La puissance maximale appelée est déterminée par l'Abonné selon les critères techniques du bâtiment. Dans ce cadre le Déléгатaire a un devoir d'information et de conseil envers les futurs Abonnés. Au titre de ce devoir de conseil il pourra faire des propositions aux abonnés qui restent seuls juges de la détermination de leur puissance maximale appelée.

L'Abonné peut prévoir à la signature de la police d'abonnement une évolution temporelle de la puissance maximale appelée dans les cas de travaux ou d'échelonnement dans l'édification et la mise en service des bâtiments raccordés.

10.1. Chauffage des locaux

- La puissance maximale appelée pour le « chauffage » est constituée par la puissance calorifique maximale en service continu, somme des besoins calorifiques de chauffage des

bâtiments de l'Abonné¹, des pertes internes de distribution, des pertes particulières éventuellement liées au mode de chauffage choisi, des apports thermiques, etc...

Cette puissance maximale appelée peut être définie à partir de différentes méthodes :

- Un bilan thermique réalisé par un bureau d'étude spécialisé et fourni au Délégué par l'Abonné,
- Une mesure de puissance maximale atteinte selon les normes en vigueur,
- Une approche indicative à partir d'une formule basée sur les consommations réelles.

Nota : pour les bâtiments neufs, le bilan thermique est la seule méthode pouvant être utilisée

10.1.1. Puissance maximale appelée chauffage

Pour le Chauffage, la formule indicative pour estimer la puissance maximale appelée est la suivante :

$$Pa_{ch} = \frac{Cch_{ref} \times (TNC - T_{ext_mini})}{DJU_{ref} \times 24h}$$

Où :

- **Cch_{ref}** : Correspond à la consommation moyenne de chauffage (en kWh) de l'abonné réellement constatée sur les 3 dernières années.
- **TNC** : Correspond à la température de non-chauffage (en règle générale 18°C pour les logements et les bâtiments tertiaires, 20°C ou plus pour les établissements de santé, les espaces aquatiques et dans certains cas particuliers).
- **T_{ext_mini}** : Correspond à la température extérieure minimale de référence (-10°C) selon la station de Lyon Bron.
- **DJU_{ref}** : Correspond à la moyenne des DJU constatées sur les 10 dernières années calculée sur la base de le TNC prise en compte pour l'Abonné (18°C, 20°C ou autre).

10.1.2. Calcul de la puissance souscrite chauffage

Il en découle le calcul suivant de la puissance souscrite :

$$PS_{ch} = Pa_{ch} \times Ku_{ch}$$

Où :

- **PS_{ch}** : Correspond à la puissance souscrite de l'abonné pour le chauffage (en kW)
- **Pa_{ch}** : Correspond à la puissance maximale appelée pour le chauffage (en kW)
- **Ku_{ch}** : Correspond au coefficient d'usage spécifique à la catégorie de l'abonné pour le chauffage.

10.2. Eau chaude sanitaire

La puissance maximale appelée pour l' « Eau Chaude Sanitaire » dépend des besoins réels de l'Abonné et des caractéristiques des installations du poste de livraison.

¹ Les besoins calorifiques tiennent notamment compte de la température minimale de base pour laquelle a été calculée l'installation. Ils seront fixés par application des normes françaises en vigueur, disponibles en particulier au centre scientifique et technique du bâtiment (C.S.T.B.).

Cette puissance maximale appelée peut être définie à partir de différentes méthodes :

- Un bilan thermique réalisé par un bureau d'étude spécialisé et fourni au Déléataire par l'Abonné
- Une mesure de puissance maximale atteinte selon les normes en vigueur.
- Une approche indicative à partir d'une formule basée sur les consommations réelles

Nota : pour les bâtiments neufs, le bilan thermique est la seule méthode pouvant être utilisée

10.2.1. Puissance maximale appelée ECS

Pour l'Eau Chaude Sanitaire, la formule indicative pour estimer la puissance maximale appelée est la suivante :

$$Pa_{ECS} = \frac{C_{ECS_{ref}}}{Nb_j \times Nb_h}$$

Où :

- **C_{ECS_{ref}}** : Correspond à la consommation moyenne d'ECS de l'abonné réellement constatée sur les 3 dernières années (en kWh).
- **Nb_j** : Correspond au nombre de jour par an d'utilisation de l'ECS
- **Nb_h** : Correspond au nombre d'heure par jour d'utilisation de l'ECS. Ce nombre d'heure dépend du type d'installation :
 - Instantanée = 6 h
 - Semi-instantanée = 8 h
 - Avec accumulation = 12 h

10.2.2. Calcul de la puissance souscrite ECS

Il en découle le calcul suivant de la puissance souscrite :

$$PS_{ECS} = Pa_{ECS} \times Ku_{ECS}$$

Où :

- **PS_{ECS}** : Correspond à la puissance souscrite de l'abonné pour l'ECS (en kW)
- **Pa_{ECS}** : Correspond à la puissance maximale appelée pour l'ECS (en kW)
- **Ku_{ECS}** : Correspond au coefficient d'usage spécifique à la catégorie de l'abonné pour l'ECS (Voir tableau détaillé en annexe).

10.3. Autre fourniture d'énergie calorifique

La puissance souscrite « autre fourniture d'énergie calorifique » est fixée dans la police d'abonnement.

Article 11 Modification des puissances souscrites

11.1. Demande de modification

Au terme d'une période minimale de trois ans suivant la date de conclusion de la police d'abonnement ou la précédente demande de modification de la puissance souscrite, l'Abonné peut demander la réalisation d'un essai de puissance contradictoire pour ajuster sa puissance souscrite. Cet essai est réalisé selon les dispositions de l'Article 12.

L'Abonné peut également demander la modification (à la hausse ou à la baisse) de sa puissance souscrite en fonction de l'évolution de ses besoins dans les cas suivants :

- évolution de la surface chauffée des locaux,
- travaux ou mesures d'économie d'énergie.

Dans ce cas, il détermine sa demande de nouvelle puissance souscrite sur la base d'un calcul effectué conformément aux dispositions de l'Article 10. Le cas échéant, l'Abonné peut demander qu'un essai contradictoire soit effectué selon les modalités définies à l'Article 12. Les frais de cet essai sont à la charge de l'Abonné.

11.2. Suspension de l'abonnement

À tout moment, sauf pendant la dernière année de la convention de délégation de service public, l'Abonné a la faculté de demander la suspension de son abonnement pour lui permettre de réaliser des travaux pendant lesquels le bâtiment raccordé serait inoccupé. Cette période de suspension ne pourra excéder une année renouvelable une fois sur justification particulière due à la durée des travaux. La durée de la police d'abonnement est prolongée d'une durée équivalente à la durée de la suspension, sans pouvoir aller-au-delà du terme de la convention de délégation de service public.

Article 12 Essais contradictoires de vérification de puissance

Un essai contradictoire de vérification de puissance peut être demandé

- par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance souscrite ou s'il désire diminuer cette puissance,
- par le Délégitaire, s'il estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance souscrite.

Il est réalisé selon le protocole d'essai contradictoire en Annexe 4 au présent règlement de service. Les frais entraînés sont à la charge du demandeur.

Pour les vérifications à la demande de l'Abonné, si la puissance déterminée est conforme ou supérieure à celle fixée à la police d'abonnement, il appartient à l'Abonné, s'il le désire, soit de modifier l'équipement de son poste de livraison soit de modifier sa puissance souscrite. Dans le cas contraire, le Délégitaire doit rendre la livraison conforme.

Pour les vérifications à la demande du Délégitaire, si la puissance ainsi déterminée est supérieure à la puissance souscrite initiale ou révisée, le Délégitaire peut demander :

- soit que l'Abonné réduise sa puissance absorbée à la puissance souscrite, par des dispositions matérielles contrôlables,
- soit qu'il ajuste sa puissance souscrite à la valeur effectivement constatée.

Article 13 Obligations et responsabilité des Abonnés

Chaque Abonné a la charge et la responsabilité de ses installations secondaires : désembouage, robinetteries, appareils de contrôle, de régulation et de sécurité, vase d'expansion (selon le cas), appareillages d'émission calorifique, etc.

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 du service autres que les installations primaires, sous réserve de l'hypothèse prévue à l'Article 7.4,
- la maintenance de ses propres installations de production de chaleur en vue d'assurer, le cas échéant, l'appoint et le secours, sous réserve de l'hypothèse prévue à l'Article 7.4,
- la fourniture de l'eau froide nécessaire à l'alimentation des équipements de production d'eau chaude sanitaire et au fonctionnement des installations secondaires,
- la prévention de la corrosion et de l'entartrage dus aux fluides secondaires suivant un procédé ayant fait l'objet d'un avis technique favorable du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) dans la famille « traitement des eaux » pour les prestations « Traitement de désembouage, de lutte contre la corrosion, l'entartrage et l'embouage des réseaux d'eaux de chauffage et refroidissement »,
- le traitement de l'eau chaude sanitaire éventuel suivant les prescriptions des additifs 4 et 5 du DTU 60.1,
- le traitement de l'eau pour les circuits de chauffage,
- le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet y compris la mise en conformité des installations secondaires.

Il assume les risques qui découlent des activités ci-dessus.

Toute utilisation directe ou puisage du fluide primaire est formellement interdite.

Quelles qu'en soient la nature et les causes, lorsque des corrosions et/ou désordres se révèlent sur les installations primaires il est d'ores et déjà convenu que :

- si l'origine de ces désordres provient des installations primaires, les réparations et/ou remplacements sont pris en charge par le Délégué,
- si l'origine de ces désordres provient des installations secondaires, les réparations et/ou remplacements sont facturés à l'Abonné.

Chapitre III. Abonnements et raccordements

Article 14 Police d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers de l'immeuble, ainsi qu'aux 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 ou qu'à défaut de cette signature le demandeur constitue un dépôt de garantie qui sera restitué à l'échéance de la police d'abonnement. Ce dépôt de garantie ne doit pas être supérieur à la valeur de la moitié de la facturation de la quantité annuelle d'énergie consommée correspondant à la puissance souscrite.

Dans un délai qui sera porté à la connaissance de l'Abonné lors de la signature de la police d'abonnement, le Délégué est tenu de fournir à tout Abonné la chaleur nécessaire pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire.

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

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Délégué peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme.

Toute fourniture de chaleur pour quelque usage que ce soit est subordonnée à la conclusion d'une police d'abonnement, qui est un contrat écrit entre le Délégué et l'Abonné, signée par l'Abonné et conforme au modèle joint en annexe.

Il appartient au Délégué de négocier avec les propriétaires ou gestionnaires d'immeuble leur raccordement à la distribution publique de chaleur.

14.1. Dispositions générales

La durée totale des abonnements ne peut pas excéder la durée du contrat de délégation de service public.

La police d'abonnement initiale a une durée de dix ans. Cette durée est renouvelée par tacite reconduction par période successive de 5 ans. La durée d'abonnement de reconduction peut être inférieure à la condition expresse que la démolition complète des bâtiments raccordés soit prévue lors de la signature de la police d'abonnement.

Six mois avant l'échéance de sa police d'abonnement, le Délégué est tenu d'en informer l'Abonné. L'Abonné ne peut renoncer au renouvellement de son abonnement qu'en avertissant par lettre recommandée le Délégué trois mois au moins avant la fin de la période en cours.

Les abonnements peuvent être souscrits à toute époque de l'année. La facturation pour la période comprise entre le jour de la mise en service et le début de l'exercice suivant est calculée au prorata de la durée, pour la partie fixe de l'abonnement, et selon la consommation mesurée pour la partie proportionnelle.

Les abonnements sont cessibles à un tiers à toute époque de l'année, moyennant un préavis de quinze jours. L'ancien Abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droits successifs, restent responsables vis à vis du Délégué de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

À la fin normale ou anticipée de l'abonnement, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé. À la fin normale de l'abonnement, si ce dernier n'est pas renouvelé, les équipements primaires installés dans la sous-station de l'Abonné sont déposés par le Délégué à ses frais.

14.2. Résiliation de l'abonnement

L'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Délégué. La résiliation prend effet à la date souhaitée par l'Abonné et au plus tard trente jours à compter de la notification de la résiliation au Délégué.

L'Abonné supporte les frais de fermeture ainsi qu'une indemnité égale à la part de l'abonnement correspondant aux investissements (R24) restant dus sur la durée restant à courir jusqu'au terme de son abonnement.

En outre, l'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Délégué à tout moment, avec effet à la date souhaitée par l'Abonné et sans indemnité de sa part en cas de faute de la part du Délégué, en cas d'insuffisance de fourniture ou d'absence de fourniture telle que définie à l'Article 4 sur une période cumulée de plus de 20 jours.

Article 15 Obligation de raccordement

Toute demande de raccordement d'un Abonné potentiel doit être suivie d'une proposition du Délégué.

Le Délégué procède à une étude-devis de la demande et communique au demandeur du raccordement les informations suivantes :

- le montant des droits de raccordement, calculés conformément au bordereau des prix annexé au Règlement de Service, le Délégué dispose de la possibilité de moduler les prix prévus dans le bordereau dans la limite de +15 % / - 20%, sous réserve de justification en cas de modulation à la hausse. Sous réserve de justifications particulières, la limite inférieure pourra le cas échéant être adaptée. En tout état de cause, les Abonnés se trouvant dans une même situation bénéficient des mêmes modulations ;
- le montant des droits de raccordement ramenés à la puissance souscrite en €HT/kW souscrits ;
- la limite de prestation du Délégué et le descriptif technique des travaux compris dans les droits de raccordement (tracé du réseau avec localisation du piquage sur le réseau existant, typologie de fluide et de canalisations).
- Le Règlement de Service et les conditions tarifaires du Service en vigueur à la date de l'étude-devis.

Le Délégué est dans l'obligation de consentir un abonnement à tout nouvel Abonné en faisant la demande, à l'exception des cas suivants :

- le raccordement est techniquement impossible ;
- le montant des droits de raccordement, établi conformément au bordereau des prix annexé au Règlement de Service, est supérieur au plafond prévu dans ce même bordereau.

Dans ce dernier cas et après accord exprès du Délégué, le Délégué peut proposer au demandeur un montant de droits de raccordement supérieur au plafond prévu, dans le respect et la limite des prix fixés au bordereau.

Dans le cas où le raccordement est techniquement impossible, le Délégué doit remettre un avis motivé au demandeur

Article 16 Tarification

Le tarif du service est composé de 2 termes :

- une part variable en fonction de l'énergie consommée par l'Abonné : terme R1,
- une part abonnement en fonction de la puissance souscrite (chaleur) conformément à la police d'abonnement : terme R2.

Le terme R1 peut être décomposé en sous-termes correspondant au coût des matières premières servant à la production. Le terme R2 est décomposé en sous-termes correspondant à la couverture des différentes typologies de charges du service.

L'ensemble des tarifs est disponible sur le site internet du service ou sur simple demande auprès du Délégué.

Article 17 Indexation des tarifs

Chaque élément du tarif est indexé au 1^{er} jour de chaque mois par une formule d'indexation représentative de la structure des coûts du service.

L'ensemble des formules d'indexation est disponible sur le site internet du service ou sur simple demande auprès du Délégué.

Chapitre IV. Modalités de paiement des prestations dues

Article 18 Facturation

En contrepartie de la livraison d'énergie, sous forme de chaleur, le Délégué perçoit auprès des Abonnés, les sommes correspondantes aux éléments de tarification suivants :

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

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

- N° de police d'abonnement,
- Adresse du poste de livraison,
- Consommation d'énergie en distinguant le cas échéant les différents usages de l'énergie,
- Évolution de la consommation d'énergie annuelle et mensuelle,
- Rappel de la consommation des 2 dernières années,
- Date de relève et date d'application des tarifs,
- Montant de la part proportionnelle due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Montant de la part abonnement due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Moyens de paiement disponibles,
- Contacts pour la gestion administrative (abonnement, facturation...) et la gestion technique (intervention, urgence...),
- L'adresse du site internet.

Avant la mise en service de compteur(s) permettant une mesure globale de la chaleur livrée le cas échéant, l'eau chaude sanitaire est facturée au MWh sur la base du comptage établi au m³ via les compteurs existants en appliquant le coefficient de conversion défini ci-après.

Le coefficient de conversion est de 100 kWh/m³.

Dès que le dispositif de comptage permet un comptage de l'eau chaude sanitaire en MWh (indépendant ou non du comptage du chauffage), la facturation de l'eau chaude sanitaire est réalisée sur la base de ce comptage.

Article 19 Périodicité de facturation

La facturation est établie mensuellement, à terme échu tant pour la part proportionnelle que pour la part abonnement. Les tarifs appliqués sont ceux correspondant à la période couverte par la facture et non ceux applicables à la date d'émission de la facture.

Le tarif mensuel de la part abonnement est déterminé en divisant par 12 les tarifs annuels.

Le Délégitaire joindra à la dernière facture de de chaque exercice, à l'attention de chaque Abonné, un feuillet de gestion comprenant toutes les données techniques et économiques nécessaires à la compréhension de la facturation et du niveau de consommation de la chaleur délivrée au cours de l'exercice qui s'achève.

Article 20 Réduction des montants facturés

20.1. TVA

Hors cas de force majeure, de cause imputable au Délégitant ou de fait de tiers missionné par le Délégitant, si la proportion d'énergies renouvelable et de récupération utilisées est inférieure à 50% en année n-1 et ne permet pas d'appliquer aux factures de l'élément R1 de la tarification le taux de TVA réduit en année n prévu par la loi 2008-1443, le Délégitaire produit simultanément à ces factures un avoir égal à la différence entre le montant TTC facturé au titre du R1 et le montant TTC qui aurait été facturé au même titre au taux réduit de TVA.

20.2. Prime d'efficacité énergétique

Le délégataire met en place un mécanisme d'intéressement.

En cas de souscription, l'abonné bénéficie d'une prime d'efficacité énergétique calculé comme suit :

$$PRIME_{EE} = B \times P_S \times \sum_{\text{jour } i}^n \frac{\begin{cases} 1 \text{ si } T_{moy(i)} \leq T_{plaf} \\ 0 \text{ si } T_{moy(i)} > T_{plaf} \end{cases}}{N}$$

- Avec :
- B représente la valeur unitaire de la prime, soit 0,5 €/kW
- Ps représente la puissance souscrite de l'abonné, exprimée en kW ;
- N le nombre de jours du 1er janvier au 31 mai et du 1er octobre au 31 décembre;
- Tmoy(i) représente la température moyenne journalière des retours de l'abonné, telle que mesurée par le dispositif télérelevé en sous-station ;
- Tplaf : les températures fixant les objectifs de performance en °C définis ci-après :
 - les Abonnés dont les émetteurs sont des radiateurs : Tplaf = 53°C
 - les Abonnés dont les émetteurs sont des planchers chauffants : T°plaf = 34°C

La température plafond est mentionnée dans la police d'abonnement.

La prime d'efficacité énergétique est versée annuellement à l'Abonné sous forme d'un avoir émis début mars de l'année N+1.

Le terme B est indexé annuellement par application du coefficient d'indexation suivant :

$$K_B = 0,30 + 0,35 \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + 0,35 \frac{BT40}{BT40_0}$$

Avec :

- ICHT-IME : Dernière valeur connue à la date d'indexation de l'indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Dans le secteur : Industrie mécanique et électrique (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008.
- BT40 : Dernière valeur connue à la date d'indexation de l'indice mensuel BT40 (chauffage central) publié au Moniteur des Travaux Publics.

Les valeurs des indices de base sont les dernières valeurs connues au 1er juillet 2018 :

- ICHT-IME₀ : 121,0
- BT40₀ : 106,7.

Article 21 Pénalités

Les interruptions, retards ou insuffisances de fourniture d'énergie donnent lieu au profit des Abonnés au service, à une absence ou à une réduction de facturation.

À cet effet, les dispositions suivantes sont appliquées :

- En cas d'insuffisance de fourniture, le montant de la pénalité est égal à une diminution de 100% de la part abonnement (R2) de la facture, au prorata du nombre de jours durant lesquels a été constatée l'insuffisance.
- En cas d'interruption ou de retard de fourniture, le montant de la pénalité est égal à une diminution de 200% de la part abonnement (R2) de la facture, au prorata du nombre de jours durant lesquels ont été constatés l'interruption ou le retard de la période concernée.

Pour le calcul de cette pénalité, un jour d'interruption, de retard ou d'insuffisance est comptabilisé après trois heures d'interruption ou d'insuffisance. Ces pénalités sont appliquées semestriellement, par défalcation sur les factures des Abonnés de mars et septembre.

Article 22 Facturation des droits de raccordement

Les droits de raccordement sont exigibles auprès des Abonnés :

- à hauteur de 30% dans les trente jours à compter de la signature de la police d'abonnement ;
- Le solde dans les trente jours à compter de la date de réception des travaux de raccordement. Toutefois, les Abonnés peuvent demander des modalités de paiement de ce solde étalées sur 3 ans à l'exception des constructions neuves pour lesquelles les droits de raccordement seront réglés au plus tard à la date de mise en service de la sous station.

A défaut de paiement des sommes dues et quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée, l'abonnement peut être suspendu jusqu'au paiement des sommes dues.

Article 23 Facturation des extensions particulières

Une extension particulière est une extension desservant un nombre limité d'Abonnés et qui n'est pas destinée à assurer une fonction de transit ultérieurement.

23.1. Cas de simultanéité des demandes

Lorsque plusieurs riverains demandent simultanément à bénéficier d'une extension contre participation aux dépenses, le Délégué répartit les frais de réalisation entre les futurs Abonnés conformément à l'accord intervenu entre eux.

À défaut d'accord, la part des riverains sera calculée proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leur branchement de l'origine de l'extension et à la puissance souscrite par chacun d'eux.

23.2. Cas de demandes postérieures aux travaux

Pendant les dix premières années suivant la mise en service d'une extension particulière, un nouvel Abonné ne pourra être branché sur l'extension que moyennant le versement d'une somme égale à celle qu'il aurait payée lors de l'établissement de la canalisation, diminuée de 1/10^{ème} par année de service de cette canalisation. Cette somme sera partagée et reversée aux Abonnés déjà branchés, proportionnellement à leur participation.

Article 24 Conditions de paiement

Sous réserve de dispositions réglementaires particulières, les factures sont payables dans un délai de trente jours suivant leur présentation. À compter de ce délai, tout retard dans le règlement des factures donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal.

Le Délégué est chargé de mettre en œuvre le recouvrement des factures qu'il aura émises. Il fait son affaire pour parer à tous les retards d'encaissement et à toutes les créances irrécouvrables qui viendraient à se manifester ultérieurement sur les dits produits restant à recouvrer.

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 doit en tenir compte sur les factures ultérieures.

À défaut de paiement dans le délai imparti qui suit la présentation des factures, le Délégué peut interrompre, après un nouveau délai de quinze jours, la fourniture du Service après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Abonné, et avis collectif affiché à l'intention des usagers concernés.

Le Délégué doit toutefois notifier à nouveau cette décision d'interruption à l'Abonné avec un préavis de quarante-huit heures adressé dans les mêmes formes. Le Délégué est dégagé de toute responsabilité par le seul fait d'avoir fait parvenir à l'Abonné, dans les délais prévus, les deux lettres recommandées précitées.

Au cas où le Service aurait été interrompu, conformément au processus indiqué ci-dessus, les frais de cette opération ainsi que ceux de la remise en service ultérieure de l'installation sont à la charge de l'Abonné.

Le Délégué doit informer le Délégué des réclamations adressées par les Abonnés en situation de retard de paiement. Tout courrier adressé par le Délégué à un Abonné notifiant une décision d'interruption du Service est également adressé au Délégué.

Le Délégué peut subordonner la reprise du service au paiement des sommes dues ainsi que des frais de remise en service.

Chapitre V. Dispositions d'application

Article 25 Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement de service et ses annexes entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2020.

Article 26 Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le Délégrant, notamment sur proposition du Délégataire. Toute modification du règlement de service est communiquée par le Délégataire aux Abonnés par voie postale ou à leur demande par voie électronique au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur de la modification envisagée.

Les dérogations aux principes généraux du service et définitions de l'Article 0 et les conditions techniques de livraison du Chapitre II sont mentionnées dans la police l'abonnement.

Article 27 Clauses d'exécution

Les agents du Délégataire sont chargés de l'exécution du présent règlement de service.

Article 28 Annexes du règlement de service

- Annexe 1. Modèle de Police d'Abonnement
- Annexe 2. Coefficients d'usage
- Annexe 3. Bordereaux des prix
- Annexe 4. Protocole d'essai contradictoire de vérification de puissance
- Annexe 5. Modèle de facture
- Annexe 6. Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés