



## Attribution d'une Concession de Service Public relative au Réseau de Chaleur Urbain de la Ville de Sucy-en-Brie

Annexes au contrat – Base 25 ans :

**Annexe 16 – Règlement de service**

Offre finale – 31/07/2024



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>1</b>
<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>1</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2 - PRINCIPES GENERAUX</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTICLE 3 - INSTALLATIONS PRIMAIRES</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4 - INSTALLATIONS SECONDAIRES</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTICLE 5 - REGIME DES ABONNEMENTS</b> .....	<b>3</b>
<b>A. NOUVEL ABONNE :</b> .....	<b>3</b>
<b>B. ENGAGEMENT DU CONCESSIONNAIRE ENVERS LES ABONNES</b> .....	<b>4</b>
<b>C. FOURNITRES A DES CONDITIONS PARTICULIERES</b> .....	<b>4</b>
<b>D. FACTURATION</b> .....	<b>4</b>
<b>E. CONDITIONS DE PAIEMENT</b> .....	<b>4</b>
<b>F. REDUCTIONS DE FACTURATION</b> .....	<b>5</b>
<b>G. CONDITIONS DE RESILIATION</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 6 – CLASSEMENT - OBLIGATION DE RACCORDEMENT</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 7 – BORDEREAU DES PRIX – FRAIS DE RACCORDEMENT</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 8 - GENIE CIVIL :</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 9 – PERIODE DE FOURNITURE</b> .....	<b>7</b>
<b>A. CHALEUR DESTINEE AU CHAUFFAGE:</b> .....	<b>7</b>
<b>B. CHALEUR DESTINEE A LA FOURNITURE D’EAU CHAUDE SANITAIRE :</b> .....	<b>7</b>
<b>C. FOURNITURES EN DEHORS DE LA PERIODE DE CHAUFFAGE :</b> .....	<b>7</b>
<b>D. AUTRES FOURNITURES :</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 10 - CARACTERISTIQUES DE LA CHALEUR DISTRIBUEE</b> .....	<b>7</b>
<b>A. CHALEUR DISTRIBUEE :</b> .....	<b>7</b>
<b>B. EAU CHAUDE SANITAIRE :</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTICLE 11 - ARRETS, RETARDS OU INTERRUPTION DE FOURNITURE</b> .....	<b>9</b>
<b>A. ARRETS D’URGENCE :</b> .....	<b>9</b>



B. AUTRES CAS D'INTERRUPTION DE FOURNITURE :	9
C. RETARDS, INTERRUPTIONS OU INSUFFISANCES DE FOURNITURE :	9
D. FUITES ET CASSES :	10
E. SINISTRES	10
<b>ARTICLE 12 - PUISSANCE SOUSCRITE</b>	<b>11</b>
A. DEFINITION DE LA PUISSANCE SOUSCRITE :	11
B. BATIMENTS NEUFS SE RACCORDANT AU COURS DE L'EXECUTION DU CONTRAT DE CONCESSION :	11
C. ESSAIS ET VERIFICATION DE LA PUISSANCE SOUSCRITE :	11
D. REVISION DE LA PUISSANCE :	13
<b>ARTICLE 13 - MESURE DES FOURNITURES</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 14 - FOND SOLIDAIRE RELATIF A LA MAITRISE DES TEMPERATURES RETOUR</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 15 - DROIT DE RACCORDEMENT</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 16 – GESTION DES CEE</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 17 - CONSTITUTION ET INDEXATION DU TARIF</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 18 - RELATIONS AVEC LES ABONNES ET USAGERS - COMMUNICATION</b>	<b>22</b>
A. COMMUNICATION ET INFORMATIONS AVEC DES ABONNES :	23
B. RELATIONS AVEC LES USAGERS	24
C. QUALITE PERÇUE	24
<b>ARTICLE 19 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 20 - RESPECT DU PRINCIPE DE LAÏCITE ET DE NEUTRALITE DU SERVICE PUBLIC</b>	<b>29</b>
<b>ARTICLE 21 - REGLEMENT DES DIFFERENDS</b>	<b>29</b>
A. MEDiateur	29
B. JURIDICTION COMPETENTE	30
<b>ANNEXES</b>	<b>30</b>

DANS LE CADRE DE L'OFFRE FINALE, LE PRESENT LIVRABLE EST MODIFIE SUR LES ARTICLES SUIVANTS : ARTICLE 7 ; 12.A ; NOUVEL ARTICLE 14 (EN REMPLACEMENT DU BONUS-MALUS) ; 15 ET 16.C



## Préambule

La société dédiée, en cours de création, filiale d'ENGIE ENERGIES SERVICES, est le Concessionnaire en charge de l'exploitation et la gestion du service public de production, transport et distribution du réseau de chaleur de la Ville de Sucy-en-Brie, en vertu du contrat de Concession de service public relatif au réseau de chaleur de Meaux, d'une durée de XX ans à compter du (ci-après « le Contrat » ou « la Concession »).

Le présent Règlement de Service régit contient l'ensemble des conditions générales de distribution de chaleur aux Abonnés : il comprend notamment le régime des abonnements, les dispositions techniques relatives aux conditions de livraison de l'énergie calorifique et aux compteurs, les conditions de paiement.

De nature réglementaire, il est opposable aux Abonnés dès la délibération de l'Autorité Concédante. Le règlement de service est révisé de plein droit chaque fois que le Contrat est modifié, étant précisé que les nouvelles dispositions, notamment tarifaires, s'appliquent conformément aux stipulations des avenants au Contrat et sauf clause contraire dès la date d'entrée en vigueur de ces derniers.

Le règlement de service est remis à chaque Abonné avec toute proposition de Police d'Abonnement. A chaque modification du règlement de service, le Concessionnaire en informe les abonnés sous 2 mois et met à disposition le règlement modifié.

Le Concessionnaire informe notamment les Abonnés de la faculté qui leur est offerte de prendre connaissance du Contrat dans le respect du secret industriel et commercial.

Les stipulations du présent Règlement de Service entrent en vigueur le .

## Définitions

« **Abonné** » : Désigne une personne morale ou physique, propriétaire ou gestionnaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé, ayant souscrit une police d'abonnement au service public de chaleur pour les besoins d'un immeuble dont elle est propriétaire ou gestionnaire.

**Branchement** : Ouvrage par lequel les installations de chauffage d'un client sont raccordées au réseau public de distribution de chaleur. Cet ouvrage fait partie des biens de retour.

« **Article** » : désigne un article du Règlement de service.

« **Annexe** » : désigne une annexe du Règlement de service.

« **Autorité Concédante** » : désigne la Ville de Sucy-en-Brie.

« **Concession de service public** » ou « **Contrat** » : désigne le contrat de concession de service public relatif au réseau de chaleur urbain de Sucy-en-Brie.

« **Concessionnaire** » : désigne l'attributaire du Contrat jusqu'à la date de création de la société dédiée et désigne la société dédiée à partir de sa date de création.

« **Installations primaires** » : Les installations primaires sont sous la responsabilité du Concessionnaire. Elles comprennent les ouvrages publics de production, de transport et de distribution de la chaleur.

« **Installations secondaires** » : Les installations secondaires sont sous la responsabilité du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé. Les installations secondaires commencent d'une façon générale à partir des brides de sortie des échangeurs situés dans la Sous-station

« **Poste de livraison** » : Installations primaires situées dans la sous-station, par lesquelles la chaleur est délivrée et comptée et constituant des biens de retour.



**Police d'abonnement** : Désigne le contrat d'abonnement signé par l'Abonné et contenant les conditions particulières de fourniture de chaleur pour les besoins de chauffage et le cas échéant de l'eau chaude sanitaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé.

**Service** : Désigne le service de production, transport et distribution publique de chaleur relevant de la compétence de la Ville de Sucy-en-Brie.

**Sous-station** : Local mis à la disposition exclusive du Concessionnaire par l'Abonné, abritant les installations du Poste de livraison.

**Usager** : Désigne toute personne, physique ou morale, bénéficiaire final du Service.

## Article 1 - Objet

Le présent Règlement de Service régit l'ensemble des conditions générales de distribution de chaleur aux Abonnés : il comprend notamment le régime des abonnements, les dispositions techniques relatives aux conditions de livraison de l'énergie calorifique et aux compteurs, les conditions de paiement.

De nature réglementaire, il est opposable aux Abonnés dès la délibération de l'Autorité Concédante. Le règlement de service est révisé de plein droit chaque fois que le Contrat est modifié, étant précisé que les nouvelles dispositions, notamment tarifaires, s'appliquent conformément aux stipulations des avenants au Contrat et sauf clause contraire dès la date d'entrée en vigueur de ces derniers.

Le Concessionnaire applique et fait respecter strictement le règlement de service

## Article 2 - Principes Généraux

Par le Contrat, l'Autorité Concédante confie au Concessionnaire, l'exploitation du Service, comprenant :

- La conception, la réalisation et le financement de l'ensemble des ouvrages nécessaires à la mise en œuvre du service de chauffage urbain sur le périmètre de la concession dont :
  - La rénovation de la production géothermique ;
  - De nouveaux moyens de production (gaz) ;
  - Des antennes, branchements et sous-stations ;
- L'obtention des autorisations administratives nécessaires à la construction et à l'exploitation du réseau de chauffage urbain et de ses installations connexes ;
- La commercialisation du réseau de chaleur de Sucy-en-Brie ;
- L'exploitation du réseau de chaleur urbain de Sucy-en-Brie dans sa globalité, comprenant les biens qu'il aura construits et les installations qui lui seront mises à disposition le cas échéant, par l'Autorité Concédante ou par des abonnés, ainsi que sa maintenance, son entretien et son renouvellement. Le Concessionnaire prendra également en charge les travaux d'amélioration et de mise en conformité de l'ensemble des ouvrages du réseau de chaleur urbain ;
- La gestion des relations avec les abonnés du réseau ;
- L'application de la grille tarifaire définie par l'Autorité Concédante, résultant du contrat de concession ;
- La gestion à ses risques et périls du service public ;
- La production des informations nécessaires au suivi et au contrôle de la concession par l'Autorité Concédante.



## Article 3 - Installations primaires

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

Les Installations Primaires situées dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, compteurs, échangeur jusqu'aux brides de sortie secondaire de celui-ci) font partie intégrante du Contrat. Un schéma des limites de prestation figure au Règlement de Service en **Annexe X**

## Article 4 - Installations secondaires

Les installations secondaires sont sous la responsabilité du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé. Les installations secondaires commencent d'une façon générale à partir des brides de sortie des échangeurs situés dans la Sous-station.

## Article 5 - Régime des abonnements

Le Concessionnaire dispose également du droit exclusif de consentir des abonnements au Service.

Toute fourniture d'énergie calorifique, pour quelque usage que ce soit, est subordonnée à la passation d'un contrat écrit entre le Concessionnaire et l'Abonné, prenant la forme d'un contrat d'abonnement conforme au modèle joint en **Annexe X**

Les abonnements peuvent être contractés par un propriétaire ou un gestionnaire.

A la date de signature de la Police d'Abonnement, la durée de cette dernière sera égale à la durée restante du Contrat.

Les conditions particulières de température, de pression et de puissance souscrite sont fixées dans la Police d'abonnement. Le Concessionnaire est tenu de s'y conformer. Ces conditions particulières d'abonnement ne peuvent être accordées que dans le respect de l'égalité de traitement des Abonnés placés dans les mêmes conditions à l'égard du Service.

### a. Nouvel Abonné :

Le Concessionnaire est tenu d'étudier le raccordement au réseau de toute personne située dans le Périmètre du Contrat lui en faisant la demande et remplissant les caractéristiques d'un Abonné.

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

- Le cas échéant, le devis estimatif des Droits et/ou Frais de raccordement, accompagné de la limite de prestation du Concessionnaire et du descriptif technique des travaux compris dans ce devis.
- Le règlement de service et les conditions tarifaires du Service en vigueur à la date de l'étude-devis.

Nonobstant le classement éventuel du réseau, dans le cas où le raccordement est techniquement impossible, le Concessionnaire doit remettre un avis motivé au demandeur dont une copie est transmise à l'Autorité Concédante.

Le Concessionnaire est dans l'obligation de consentir un abonnement à tout nouvel Abonné en faisant la demande, à l'exception des cas suivants, valables y compris en cas de classement du réseau :





- les caractéristiques techniques des ouvrages de production et de distribution du Service ne le permettent pas,
- la puissance souscrite est inférieure à 80 kW,
- Si l'Abonné n'apporte pas la garantie d'une densité de raccordement supérieure ou égale à 1 kW/ml sur une durée minimale de 10 ans.

Dès lors que l'abonnement est consenti, le Concessionnaire est tenu de réaliser toutes extensions particulières du réseau de canalisations et tous renforcements des Installations primaires qui en sont la conséquence.

Il transmet à l'Autorité Concédante les Polices d'Abonnement signées.

Le Concessionnaire rend compte des travaux de raccordements réalisés et de leur financement dans les conditions prévues au Contrat de Concession.

#### **b. Engagement du Concessionnaire envers les Abonnés**

Le Concessionnaire s'engage à appliquer et respecter le présent Règlement de service et les Polices d'Abonnement valablement signées par les Abonnés.

#### **c. Fournitures à des conditions particulières**

Toute demande de fourniture sous une forme ou à une température différente peut être refusée ou acceptée par le Concessionnaire après accord de l'Autorité Concédante dans le respect de l'égalité de traitement des Abonnés.

Dans le respect du présent Règlement de service, le Concessionnaire peut exiger le paiement par l'Abonné de tous les frais et charges susceptibles d'en résulter pour lui-même soit au moment du raccordement, soit en cours d'exploitation.

En outre, cette fourniture doit être compatible avec les conditions techniques normales de distribution et ne doit en aucun cas obliger le Concessionnaire à modifier ces conditions, en particulier à modifier la température du réseau au-dessus de celle prévue au Contrat de Concession.

Les conditions de production et de livraison de ces autres fournitures de chaleur sont précisées par la Police d'Abonnement, dans le respect du présent Règlement de service.

Les garanties de fourniture accordées par le Concessionnaire en dehors de la saison de chauffage, sont définies dans la Police d'Abonnement.

#### **d. Facturation**

En contrepartie de la livraison d'énergie, le Concessionnaire perçoit auprès des Abonnés les sommes correspondant aux éléments de tarification suivants :

- les tarifs du Service,
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA),
- les autres taxes, redevances ou contributions applicables.

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 signées.

#### **e. Conditions de paiement**

Les factures sont payables dans les 45 jours de leur émission par le Concessionnaire. Le Concessionnaire est chargé de mettre en œuvre le recouvrement des factures qu'il aura émises.



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 Concessionnaire doit en tenir compte sur les factures ultérieures.

A défaut de paiement dans le délai imparti, le Concessionnaire informe l'Abonné qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours sa fourniture pourra être réduite ou interrompue sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles. A défaut d'accord entre l'Abonné et le Concessionnaire sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de quinze (15) jours mentionné, le Concessionnaire pourra procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles, et en avisera l'Abonné au moins vingt (20) jours à l'avance par un second courrier dans lequel il l'informe que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'Article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Les courriers mentionnés au paragraphe précédent invitent également l'Abonné à faire valoir auprès du Concessionnaire, le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie mentionnés à l'Article R.124-16 du code de l'énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant au Concessionnaire une des attestations prévues à l'Article R.124-2 du même code.

Le Concessionnaire doit toutefois notifier à nouveau cette décision d'interruption à l'Abonné avec un préavis de quarante-huit (48) heures adressé dans les mêmes formes. Le Concessionnaire est dégagé de toute responsabilité par le seul fait d'avoir fait parvenir à l'Abonné, dans les délais prévus, les deux (2) lettres recommandées précitées, conformément aux dispositions de l'Article L.115-3 du Code de l'Action sociale et des familles.

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

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu à compter du délai défini au premier alinéa du présent article, de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d'intérêts au taux légal en vigueur majoré de deux points (TIL + 2).

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

#### **f. Réductions de facturation**

Dans les conditions du Contrat de Concession, , les retards ou interruptions de fourniture donnent lieu au profit de l'Abonné à une indemnisation sous forme de réduction de l'abonnement mensuel (part R2 de la facture mensuelle) selon le calcul suivant :

$$\text{Réduction} = \frac{\text{montant annuel de la redevance R2}}{365} \times \text{nombre de jours de retard ou d'interruption}$$

En cas d'insuffisance de la fourniture, la réduction de tarification est égale à la moitié de celle prévue ci-dessus pour une interruption de même durée.

La réduction tarifaire est appliquée sous forme d'une régularisation annuelle, sur la facture de janvier. Les réductions tarifaires sont cumulatives et libératoires.





### g. Conditions de résiliation

En cas de résiliation de sa police d'abonnement avant son échéance, hors résiliation du Contrat, l'Abonné verse au Concessionnaire, dans un délai de trois (3) mois, une indemnité compensatrice calculée selon la formule suivante :

- 100 % du montant annuel HT du R24 et du R25 dû par l'Abonné multiplié par le nombre d'années restant à courir jusqu'au terme de la Police d'Abonnement, le montant HT du R24 à retenir étant celui en vigueur à la date de la notification de la résiliation par l'Abonné ;
- 50 % du montant annuel HT du terme R23 dû par l'Abonné multiplié par le nombre d'années restant à courir jusqu'au terme de la Police d'Abonnement, le montant R23 à retenir étant celui en vigueur à la date de la notification de la résiliation par l'Abonné ; les sommes perçues à ce titre sont affectées au compte GER.
- Les frais de déraccordement dûment justifiés (tels que spécifiés au bordereau des prix).

## Article 6 – Classement - Obligation de Raccordement

Conformément au Contrat de Concession, et ainsi qu'ils y sont obligés par les dispositions du Code de l'énergie et de la décision de classement de l'Autorité Concédante, et sous réserve qu'ils satisfassent aux conditions de raccordement, fixées à l'article 5 du présent Règlement de service, les propriétaires ou gestionnaires de bâtiments situés à l'intérieur du périmètre défini se raccordent au réseau concédé et réservent au Concessionnaire l'achat de la chaleur nécessaire au chauffage de leurs bâtiments et au réchauffage de l'Eau Chaude Sanitaire (ECS). Leur raccordement s'effectue, sous réserve des stipulations particulières prévues au présent Règlement de service.

Cette obligation s'applique sous réserve de la demande et de l'obtention d'une dérogation par le propriétaire ou gestionnaire du bâtiment visé, délivrée par l'Autorité Concédante. Cette dérogation ne peut être accordée qu'en application de la réglementation et de la décision de classement. Le Concessionnaire donne son avis préalablement à la délivrance ou non de la dérogation.

## Article 7 – Bordereau des prix – Frais de raccordement

Le Concessionnaire perçoit des frais de raccordement auprès des Abonnés hors travaux neufs, qui sont estimés d'après les bordereaux de prix joints au Contrat de Concession.

Il ne sera pas perçu de frais de raccordement pour les Abonnés au titre des travaux neufs.

Les prix résultant de l'application des bordereaux, prix unitaires et rabais, constituent des prix plafonds que le Concessionnaire peut moduler en baisse dans les mêmes conditions que les Droit de raccordement.

Les bordereaux de prix sont utilisés pour l'établissement des prix maximaux des travaux tels qu'ils sont estimés dans les comptes d'exploitation prévisionnels et annuels.

- Indexation du Bordereau des prix :  
Les prix du bordereau sont indexés suivant les indices TP10d et BT40 selon le dernier indice connu à la date de facturation des travaux.

Prix bordereau = Prix bordereau0 x [0,125+ 0,1 x (BT40/BT400) + 0,775 x (TP10D/TP10D0)]



## Article 8 - Génie civil :

Sauf stipulation contraire, le génie civil des Postes de Livraison est à la charge des Abonnés.

## Article 9 – Période de fourniture

### a. Chaleur destinée au chauffage:

Lorsque la chaleur est destinée au chauffage, les dates de début et de fin de saison de chauffage, période au cours de laquelle le Concessionnaire doit être en mesure de fournir la chaleur nécessaire au chauffage dans les vingt-quatre (24) heures suivant la demande de l'Abonné, sont les suivantes :

- fin de la saison de chauffage : 15 mai
- début de la saison de chauffage : 15 octobre

Les dates respectives, de début et de fin de la période effective de chauffage, sont fixées à la demande expresse de chaque abonné, dans les conditions établies par le présent règlement du service.

Le Concessionnaire a un devoir de conseil auprès des abonnés concernant ces dates de début et de fin de période effective de chauffage.

### b. Chaleur destinée à la fourniture d'eau chaude sanitaire :

Lorsque la chaleur est destinée à la fourniture d'eau chaude sanitaire : le Concessionnaire doit être en mesure de fournir la chaleur nécessaire au chauffage tout au long de l'année.

Pour les interruptions nécessitées par l'entretien, le Concessionnaire devra assurer la continuité du service par toute autre solution alternative.

### c. Fournitures en dehors de la période de chauffage :

Si un abonné demande des garanties de fournitures en dehors de la saison de chauffage, le Concessionnaire est tenu de lui accorder aux conditions prévues au présent Règlement de Service et fixées par sa police d'abonnement, sous réserve des interruptions nécessitées par l'entretien.

### d. Autres fournitures :

Les conditions particulières aux autres fournitures sont fixées par la police d'abonnement, sous réserve des interruptions nécessitées par l'entretien.

## Article 10 - Caractéristiques de la chaleur distribuée

Le Concessionnaire fera ses meilleurs efforts pour respecter la livraison de chaleur aux abonnés dans des conditions météorologies extrêmes, notamment dans le cas où la température extérieure serait inférieure à la température extérieure de base (fixée à -7°C).

### a. Chaleur distribuée :

La chaleur est obtenue par échange entre un fluide circulant dans les installations primaires, dit fluide primaire, dont le Concessionnaire est responsable, et le fluide alimentant les installations des immeubles, dit fluide secondaire dont l'abonné est responsable.

Elle est livrée dans les conditions générales suivantes pour le fluide secondaire (en aval de l'échangeur) :

- De 20 à 85 °C  $\pm$  5°C



Les températures supérieures étant requises par les conditions extérieures les plus défavorables (- 7 °C).

Les conditions particulières de fournitures sont fixées par la police d'abonnement.

**b. Eau Chaude Sanitaire :**

Le Concessionnaire doit assurer une température minimale de livraison de la chaleur pour que l'eau chaude sanitaire délivrée à l'abonné soit supérieure à 57°C.



## Article 11 - Arrêts, Retards ou Interruption de fourniture

Tous travaux programmables nécessitant la mise hors service des ouvrages sont exécutés en dehors de la saison de chauffage pour la fourniture de chaleur et en une seule fois si possible, sauf dérogation accordée par l'Autorité Concédante.

La période et la durée d'exécution de ces travaux sont fixées par le Concessionnaire après accord de l'Autorité Concédante pour les interruptions de livraison de plus de 4 heures. Ces travaux entraîneront des arrêts d'une durée totale annuelle maximale de 3 jours, chaque interruption de la fourniture de chaleur ne pouvant excéder 48 heures consécutives. Les dates sont communiquées aux abonnés, et par avis collectif aux usagers concernés avec un préavis d'une (1) semaine.

En tout état de cause, la mise hors service des ouvrages doit rester exceptionnelle.

Le Concessionnaire doit en toute hypothèse, pendant la saison de chauffage, prendre toutes dispositions pour assurer la continuité du Service en assurant notamment, sans délai, tous travaux de réparation nécessaires pour prévenir ou mettre fin à une interruption de Service.

### a. Arrêts d'urgence :

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate du Service, le Concessionnaire doit prendre d'urgence les mesures nécessaires. Il en avise sans délai l'Autorité Concédante, les abonnés concernés et, par avis collectif, les usagers concernés.

Le Concessionnaire veille à ce que les travaux dont il a la charge soient exécutés dans des conditions telles qu'il n'en résulte que peu de perturbation pour le Service rendu aux Abonnés. L'obligation de continuité du service reste maintenue. Le Concessionnaire doit prendre en charge la fourniture et la mise en œuvre d'un moyen de chauffage et de production de substitution.

Dans les conditions fixées au Contrat de Concession, le Concessionnaire assume les conséquences de la rupture de la continuité du Service sans préjudice des recours en responsabilité que le Concessionnaire pourra introduire contre le ou les tiers à l'origine de ces circonstances.

### b. Autres cas d'interruption de fourniture :

Le Concessionnaire a le droit, après en avoir avisé l'Autorité Concédante, de suspendre la fourniture de chaleur à tout Abonné dont les installations seraient une cause de perturbation pour les ouvrages concédés.

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 à l'Autorité Concédante dans les vingt-quatre (24) heures et lui apporte la confirmation écrite avec les justifications nécessaires dans les meilleurs délais.

### c. Retards, interruptions ou insuffisances de fourniture :

Sous réserve des stipulations du Contrat de Concession les autorisant, les retards, interruptions ou insuffisances de fourniture, imputables au Concessionnaire et à condition d'avoir été expressément et contradictoirement constatés entre le Concessionnaire et l'Abonné selon les modalités définies au présent Règlement de Service, donnent lieu :

- d'une part, au profit de l'Abonné, à une absence ou à une réduction de facturation correspondant à la fourniture non exécutée par le Concessionnaire ;
- d'autre part, au profit de l'Autorité Concédante, à une pénalité due par le Concessionnaire et appliquée indépendamment de l'absence ou de la réduction de facturation précitée, selon les conditions du Contrat de Concession.



En cas de signalement d'un incident par un Abonné, le Concessionnaire intervient dans un délai de 2 heures sur les installations à partir du signalement d'un incident.

Pour la fourniture de chaleur, pendant la période effective de chauffage :

- est considéré comme retard de fourniture le défaut, pendant plus d'une journée après la demande écrite formulée par un ou plusieurs Abonnés, de remise en route de la distribution de chaleur à un ou plusieurs Postes de Livraison au début ou en cours de la saison de chauffage ;
- est considérée comme interruption de fourniture l'absence constatée pendant plus de 2 heures de la fourniture de chaleur à un Poste de Livraison ;
- est considérée comme insuffisante, la fourniture de chaleur à une puissance et à un niveau de température ou de pression inférieurs aux seuils fixés dans le présent Règlement de Service ou la Police d'Abonnement.

#### **d. Fuites et casses :**

Sauf cas prévus au Contrat de Concession, le Concessionnaire prend en charge financièrement toute réparation de casses et de fuites sur le réseau. En tout état de cause, le Concessionnaire prend toute mesure utile pour rétablir la continuité du Service dans les meilleurs délais.

En tout état de cause :

- En cas d'urgence : la mise en sécurité, l'arrêt partiel du Service, la réparation provisoire puis la remise en service sont réalisés en moins de 4 heures après réception de l'alerte, ce délai comprenant les consultations obligatoires au titre du décret n°2011-1241 dit DT-DICT ;
- Dans les autres cas, la mise en sécurité, l'arrêt du Service, la réparation puis la remise en service sont réalisés en moins de 7 jours calendaires à compter du jour où la fuite a été confirmée et localisée, ce délai comprenant les consultations obligatoires au titre du décret n°2011-1241 dit DT-DICT. Le Concessionnaire prend, pendant ce délai, toutes mesures conservatoires nécessaires.
- Dans les autres cas que l'urgence, la localisation de la casse ou de la fuite est réalisée en moins de 30 jours à compter de son constat et de sa confirmation.

La réparation définitive interviendra avant le début de la saison de chauffe suivante et en tout état de cause au plus tard avant la fin du Contrat de Concession.

L'urgence visée ci-dessus est caractérisée par :

- la mise en danger de personnes ou de biens, y compris ceux des tiers ;
- un impact sur les conditions de livraison de l'énergie pour un ou plusieurs Abonnés ;
- l'atteinte à la salubrité publique.

Le Concessionnaire dispose d'un enregistrement des signalements de fuite permettant de tracer les délais ci-dessus.

#### **e. Sinistres**

Le Concessionnaire établit un plan de maintien du Service en cas de sinistre majeur interrompant la production ou la fourniture de chaleur. Il détaille pour chaque hypothèse d'interruption de production ou de fourniture les solutions à mettre en œuvre pour pallier cette interruption.

En cas de survenance, le Concessionnaire s'engage à mettre en œuvre les dispositions contenues dans ce plan et plus généralement à prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'il n'y ait pas d'interruption du Service.



## Article 12 - Puissance Souscrite

### a. Définition de la puissance souscrite :

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

La puissance souscrite correspond à la puissance nécessaire pour la production simultanée de chauffage et d'eau chaude sanitaire, en tenant compte de paramètres éventuels liés au foisonnement et au stockage.

Les puissances souscrites figurant dans la police d'abonnement sont exprimées en kW.

La puissance souscrite est égale ou supérieure au produit :

- de la puissance calorifique maximale en service continu, somme des besoins calorifiques de chauffage et d'eau chaude sanitaire des bâtiments de l'Abonné, des pertes internes de distribution et des pertes particulières éventuellement liées au mode de chauffage choisi, calculée pour une température extérieure de base de -7°C,
- par un coefficient de surpuissance pour remise en température après baisse ou arrêt du chauffage, appliquée à la puissance calorifique maximale en service continu pour les seuls besoins de chauffage de l'Abonné. Ce coefficient de surpuissance nécessaire sera pris égal à :
  - 1 pour les immeubles à usage principal d'habitation ;
  - 1,15 pour les immeubles tertiaires.

La puissance souscrite ne peut être supérieure à la puissance du Poste de Livraison de l'Abonné, le Poste de Livraison fonctionnant dans les conditions retenues lors de la demande d'abonnement.

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

### b. Bâtiments neufs se raccordant au cours de l'exécution du Contrat de Concession

:

L'Abonné adresse une demande d'abonnement au Concessionnaire.

Cette puissance doit être attestée par une étude réalisée par un bureau d'études spécialisé, dont les calculs thermiques auront été réalisés par un logiciel agréé.

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

Le Concessionnaire et l'Abonné se mettent d'accord sur ces bases, sur la puissance souscrite provisoire qui sera mise en application dès la fin des travaux attestée par la transmission des procès-verbaux de réception, pour une période probatoire de deux (2) ans, permettant de vérifier l'adéquation des puissances aux besoins réels mesurés. A l'issue de la période probatoire, le Concessionnaire prend contact dans les trois (3) mois avec l'Abonné afin d'arrêter la puissance souscrite définitive.

Si la puissance souscrite définitive est différente de la puissance souscrite provisoire, elle s'applique avec effet rétroactif depuis la date d'application de la puissance souscrite provisoire

### c. Essais et vérification de la puissance souscrite :

Un essai contradictoire peut être demandé :





- par l'Abonné, s'il estime que le Service ne délivre pas la totalité de la puissance souscrite (vérification à la demande de l'Abonné) (§ infra a) ;
- par le Concessionnaire, s'il estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance souscrite (vérification à la demande du Concessionnaire) (infra b) ;
- par l'Abonné, s'il désire diminuer la puissance souscrite (infra c).

Pour cet essai effectué dans les conditions précisées au fascicule CCO du CCTG de travaux applicables aux travaux de génie climatique, il est installé à titre provisoire sur le Poste de Livraison de l'Abonné, un enregistreur continu des puissances délivrées par le fluide primaire. À défaut, on relèvera les indications du compteur d'énergie cumulées pendant une période de dix (10) minutes d'où l'on déduira la puissance moyenne délivrée pendant chacune de ces périodes.

Ces relevés seront effectués pendant une durée qui ne pourra être inférieure à vingt-quatre (24) heures consécutives et détermineront la puissance maximale appelée dans les conditions de l'essai. On calculera à partir de cette mesure, la puissance maximale en service continu appelée le jour où la température extérieure de base est atteinte et on la multipliera par le coefficient de surpuissance contractuel pour obtenir la puissance souscrite.

- a) Pour les vérifications à la demande de l'Abonné, si la puissance ainsi déterminée est conforme à celle fixée à la demande d'abonnement, les frais entraînés sont à la charge de l'Abonné et il lui appartient, s'il le désire, de modifier l'équipement de son Poste de Livraison et de modifier la puissance souscrite. Dans le cas contraire, si la puissance ainsi déterminée est inférieure à la puissance souscrite de plus de 5%, la Police d'Abonnement est rectifiée en conséquence et la nouvelle valeur est prise en considération dans la facturation à partir de la date de l'essai. Les frais entraînés sont à la charge du Concessionnaire.
- b) Pour les vérifications à la demande du Concessionnaire, si la puissance déterminée est supérieure de plus de 5 % à la puissance souscrite initiale ou révisée en application de l'alinéa suivant, le Concessionnaire 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 et dans ces deux cas les frais de l'essai sont à la charge de l'Abonné.

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

- c) Pour les révisions à la demande de l'abonné, si la puissance ainsi déterminée est inférieure à la puissance souscrite de plus de cinq pour cent (5%), la police d'abonnement est rectifiée en conséquence et la nouvelle valeur est prise en considération dans la facturation à partir de la date d'essai. Les frais de l'essai sont, dans tous les cas, à la charge de l'abonné.



#### d. Révision de la puissance :

L'Abonné peut renégocier à la baisse sa puissance souscrite en cas de travaux de réhabilitation énergétique éligibles au sens de la législation en vigueur (Articles L241-10 et D.241-35 à D.241-37 du Code de l'énergie).

A l'issue de travaux de réhabilitation énergétique de ses bâtiments et/ou de rénovation des Installations secondaires, y compris les Sous-stations, qui sont liées à ses bâtiments, et qui constituent des travaux d'économie d'énergie éligibles au sens de la législation en vigueur, l'Abonné peut demander au Concessionnaire le réajustement de sa puissance souscrite inscrite dans sa Police d'Abonnement dans les conditions prévues aux Articles D.241-35 à D.241-37 du Code de l'énergie.

Afin d'encourager la réalisation d'investissements visant à économiser l'énergie, le Concessionnaire est tenu de pratiquer un abattement de la puissance souscrite lorsque l'Abonné fait réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration de la performance thermique du bâtiment raccordé, entraînant une baisse de la puissance nécessaire au bâtiment réhabilité de 20 % par rapport à la puissance souscrite dans la police d'abonnement.

Pour bénéficier de ces dispositions, l'Abonné justifie sa demande de réajustement de la puissance souscrite par une étude réalisée par un tiers ou à partir des données délivrées par un enregistreur de puissances. En cas de recours à une étude, celle-ci est réalisée selon la norme NF EN 12831 tel que précisé par l'Article D.241-36 du Code de l'énergie. Lorsque l'abonnement concerne le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire, la puissance des installations est définie en utilisant des ratios fixés par arrêté du ministre chargé de l'énergie.

Le Concessionnaire dispose d'un délai de trois (3) mois pour statuer sur la demande de l'Abonné.

La Police d'Abonnement sera modifiée par voie d'avenant afin de retranscrire la nouvelle puissance souscrite par l'Abonné.

Une nouvelle puissance souscrite provisoire sera mise en application dès la fin des travaux attestée par la transmission des procès-verbaux de réception, pour une période probatoire de deux (2) ans, permettant de vérifier l'adéquation des puissances aux besoins réels mesurés. A l'issue de la période probatoire, le Concessionnaire prend contact dans les trois (3) mois avec l'Abonné afin d'arrêter la puissance souscrite définitive.

Si la puissance souscrite définitive est différente de la puissance souscrite provisoire, elle s'applique avec effet rétroactif depuis la date d'application de la puissance souscrite provisoire

## Article 13 - Mesure des fournitures

La chaleur livrée à chaque Abonné doit être mesurée par un ou plusieurs compteurs d'énergie thermique d'un modèle approuvé.

Les compteurs et les sondes de température sont plombés par un organisme dûment agréé à cet effet. Ils sont entretenus annuellement aux frais du Concessionnaire par un réparateur agréé par le service des instruments de mesure. L'exactitude des compteurs doit être vérifiée au moins tous les quatre ans par le service des instruments de mesure ou par un organisme agréé par ce dernier, choisi d'un commun accord entre le concessionnaire et l'Autorité Concédante.

Les compteurs seront placés dans des conditions précisées par le règlement de service, et permettant un accès facile aux agents du Concessionnaire.

L'Abonné peut demander à tout moment la vérification d'un compteur au service des instruments de mesure ou à un organisme agréé COFRAC ou équivalent par ce dernier.

Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de l'Abonné si le compteur est conforme, du Concessionnaire dans le cas contraire.



Dans tous les cas, le compteur doit satisfaire aux exigences applicables à la vérification conformément aux dispositions du décret n°2001-387 du 3 mai 2001, modifié par le décret n°2016- 769 du 9 juin 2016, et de l'arrêté du 2 novembre 2016, relatif au contrôle des instruments de mesure, ou de toute réglementation qui s'y substituerait. Les modifications apportées à ces dispositions réglementaires postérieurement à la date d'effet du Contrat de Concession sont prises en considération à compter de leur entrée en vigueur.

Dans tous les cas, un compteur est considéré comme inexact lorsqu'il présente des erreurs de mesurage supérieures aux erreurs maximales tolérées fixées par la réglementation en vigueur. Tout compteur inexact est remplacé par un compteur vérifié et conforme aux frais du Concessionnaire, un (1) mois à compter du constat de défaillance.

Pour la période où un compteur a donné des indications erronées, le Concessionnaire remplace ces indications par le nombre théorique de kilowattheures ou de mètres cubes calculés en multipliant la consommation, qui sera relevée au compteur pendant la période qui suivra la vérification, par un coefficient correcteur K défini par la formule :

$$K = \frac{N_i}{N}$$

Dans laquelle :

Ni : est, pendant la période considérée, la somme des kilowattheures ou mètres cubes enregistrée par les compteurs des autres bâtiments ou installations de même nature alimentés par le réseau, dont le fonctionnement a été normal et dont les indications peuvent être considérées comme justes ;

N : est la même somme, pour les mêmes compteurs, pendant la période suivant la vérification. En attendant la facturation définitive, une facturation provisoire égale à celle de la précédente période équivalente sera établie.

Les données de comptage sont remontées via un système de supervision.

## Article 14 - Fond solidaire relatif à la maîtrise des températures retour

Le Concessionnaire abonde un fond ayant pour objet le financement des travaux dont l'objectif est la diminution des températures retour des Abonnés.

L'abondement de ce fonds est de 50 000 euros par an pendant les dix premières années de la Concession. Dès lors que le plafond de 250 000 euros est atteint, les abondements cesseront.

Au terme normal ou anticipé de la Concession, le solde restant de ce fond reviendra au Concessionnaire.

Le Concessionnaire transmettra la liste des prescriptions et travaux éligibles au Concédant, et les parties décideront de l'affectation du financement aux travaux susmentionnés au présent article.

## Article 15 - Droit de raccordement

Les Frais/Droits de raccordement sont exigibles auprès des Abonnés dès signature de la police d'abonnement. Les frais de raccordements sont régis par l'article 7 du présent Règlement de service.

A défaut de paiement des sommes dues et quinze (15) jours après une mise en demeure par lettre recommandée, l'abonnement peut être suspendu jusqu'au paiement des sommes dues.



Le Concessionnaire réalise les raccordements de nouveaux Abonnés selon les conditions fixées au présent règlement de service.

Le Concessionnaire peut demander à être rémunéré pour cette prestation par application des Droits suivants :

- Bâtiment neuf (au sens de l'article R712-8 du code de l'énergie) : 300 en € HT /kW de PS
- Bâtiment existant (au sens de l'article R712-8 du Code de l'énergie) : 50 en € HT /kW de PS sous réserves de la rétrocession des CEE. Si ceux-ci ne sont pas rétrocédés, le montant des droits passe au même montant que celui des bâtiments neufs.

Dans le cas d'une extension desservant un nombre limité d'Abonnés et qui n'est pas destinée à assurer une fonction de transit ultérieurement, la répartition des Droits de raccordement entre ces abonnés est explicitée dans le présent Règlement de service.

## ARTICLE 16 – GESTION DES CEE

L'Autorité concédante et le Concessionnaire font bénéficier le Service de la valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) qu'ils ont effectivement perçus pour les opérations réalisées sur les Installations Primaires.

Les CEE issus d'opérations de raccordement des Abonnés au réseau de chaleur bénéficient directement aux Abonnés concernés par des Droits de raccordement.

L'Autorité concédante autorise le Concessionnaire à valoriser des certificats d'économies d'énergie qui pourraient être générés sur les Installations Primaires.

Les CEE perçus hors travaux neufs seront valorisés par le Concessionnaire à un niveau plancher ne pouvant être inférieur au coût du marché "spot" du mois précédent la réception des travaux concernés par l'opération CEE, présent sur le site C2Emarket (<https://www.c2emarket.com>) réduit de 20%. Ces 20% représentant les frais de gestion liés à l'opération.

Dans le cas où le montant de CEE issus des Travaux de Développement et de Raccordement hors travaux de premier établissement (liste indiqué à l'article 1.10 de l'annexe 9 du présent contrat) excède le montant des droits et des frais de raccordement au Service applicable aux Raccordements concernés, la différence sera affectée, après validation de l'Autorité Concédante, à la réduction du Tarif selon la formule suivante :

$$R24CEE = - \text{Somme (CEE excédentaires + CEE installations primaires)} / \text{Total des puissances souscrites prévisionnelles sur la durée du Contrat}$$

Avec

CEE raccordement excédentaires = maximum(Valorisation des CEE raccordement – Puissance souscrite x (Droits de raccordement bâtiments existants sans rétrocession – Droits de raccordement bâtiments existants avec rétrocession) – Frais de raccordement, 0) ;

CEE installations primaires : Opérations réalisées hors opérations de raccordement.

## Article 17 - Constitution et indexation du tarif

### 17.1 – Tarifs de base :

Ces tarifs ont été établis sur la base d'un compte d'exploitation prévisionnel établi par le Concessionnaire et joint au Contrat, qui détaille le calcul des prix de base de l'énergie calorifique ainsi que des recettes et des dépenses du Service pendant la durée du Contrat, et qui définit l'équilibre économique du Contrat convenu entre les Parties.



Les tarifs sont décomposés en deux éléments R1, R2, représentant respectivement :

- R1 : élément proportionnel à la consommation représentant le coût des énergies nécessaires et tout frais afférent, en quantité et en qualité, pour assurer la fourniture d'un MWh destiné au chauffage des locaux ou au chauffage d'un mètre cube de l'eau sanitaire ou, s'il y a lieu, aux autres utilisations possibles de l'énergie.
- R2 : élément forfaitaire (abonnement) lié à la puissance souscrite, c'est-à-dire à la puissance maximum que l'Abonné est en droit de demander. Il est décomposé ainsi :
  - o R21 : coût de l'énergie électrique utilisée mécaniquement pour assurer le fonctionnement des installations de production et de distribution d'énergie ainsi que l'éclairage des bâtiments (sauf les sous-stations).
  - o R22 : coût des prestations de conduite, de petit entretien et de grosses réparation, frais administratifs (redevances, cotisation économique territoriale, impôts, frais divers, consommations d'eau,...), nécessaires pour assurer le fonctionnement des installations primaires.
  - o R23 : coût des prestations de renouvellement et de modernisation des installations.
  - o R24 : coût d'amortissement et de financement des investissements des travaux de premier établissement.
  - o R24CEE : Terme négatif reflétant la valorisation des CEE perçus tel que décrit à l'article 46 du contrat de Concession.
  - o R25 : terme négatif reflétant la prise en compte des subventions

$$\text{avec : } R2 = R21 + R22 + R23 + R24 + R24CEE + R25$$

Les valeurs de base des éléments figurant dans les tarifs ont été établis à la date du 01/07/2024 avec les valeurs suivantes :

Terme	Prix chaleur
<b>R1 € HT/MWh</b>	10,01 €HT/MWh
<b>R2 € HT / kW</b>	136,97 €HT/MWh

Les Abonnés sont soumis à la tarification au compteur de chaleur. La valeur de base R du prix de vente de l'énergie calorifique est déterminée par la formule :

$R = r1 \times \text{nombre de MWh de chaleur consommée par l'abonné} + r2 \times \text{puissance souscrite de l'abonné pour le chauffage et l'ECS en kW}$

### 17.1.1 Terme R1

Les abonnés sont soumis à la tarification au compteur de chaleur.

Pour chaque combustible utilisé ou source d'énergie importée sur le réseau, est défini un Terme R1 unitaire ; il est précisé par un indice complémentaire ('géothermie' pour la chaleur issue de la géothermie, 'biométhane' pour la chaleur issue de chaufferie(s) gaz).

Terme	Prix unitaire	Mixité du combustible
R1 <i>Biométhane</i>	114,24 €HT/MWh	$k_{\text{Biomethane}} = 6,09 \%$
R1 <i>géothermie</i>	3,25 €HT/MWh	$k_{\text{géothermie}} = 93,91 \%$



La valeur de base R1 du prix de vente de l'énergie calorifique est déterminée par la formule :

$$R1 = k_{\text{Biomethane}} \times R1_{\text{Biomethane}} + k_{\text{géothermie}} \times R1_{\text{géothermie}}$$

Où :

Correspondent parts respectives d'électricité et de biométhane dans la Mixte énergétique, avec  $k_{\text{biométhane}} + k_{\text{géothermie}} = 1$

### 17.1.2 Terme R2

Les abonnés sont soumis à une tarification fixe annuelle R2 couvrant l'ensemble des coûts d'exploitation et de maintenance des équipements dédiée à la production de chaleur entrant dans le périmètre du Contrat.

Les valeurs des termes R2 sont les suivantes :

Tarif	Prix unitaire
R21	1,25 €HT/kW
R22	63,00 €HT/kW
R23	14,99 €HT/kW
R24	115,21 €HT/kW
R24CEE	0,00 €HT/kW
R25	-57,47 €HT/kW

### 17.2 – Indexation des Tarifs :

Le calcul des variations de prix est communiqué à l'Autorité concédante lors de chaque facturation.

Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis au plus près à trois décimales. Les valeurs sont arrondies par défaut si la décimale à négliger est un 5.

Le calcul est effectué avec les derniers indices publiés.

Si la définition ou la contexture de l'un des paramètres entrant dans les formules d'indexation vient à être modifiée ou si un paramètre cesse d'être publié, de nouveaux paramètres sont introduits d'un commun accord entre l'Autorité concédante et le Concessionnaire, afin de maintenir, conformément aux intentions des Parties, la concordance souhaitée entre la tarification et les conditions économiques du Service.

#### 17.2.1 Terme R1

Le terme R1biométhane est révisé par application de la relation :

$$R1_{\text{biométhane}} = R1_{\text{CertiVert}} + R1_{\text{Gaz}}$$

Avec :

- R1CertiVert : Terme R1 associé au montant des garanties d'origine biométhane

$$R1_{\text{CertiVert}} = R1_{\text{CertiVert}_0} \times \frac{Bio}{Bio_0}$$





R1 CertiVert 0 = 15,95 €HT /MWh

Bio = Montant des garanties d'origine biométhane en €HT /MWh PCS tel que facturé par le fournisseur  
 Bio0 = 12 €HT/MWh PCS

- R1 Gaz : Terme R1 associé au gaz naturel

$$R1\text{ Gaz} = R1\text{ Gaz}_0 \times \frac{G}{G_0}$$

Formule dans laquelle:

R1 Gaz 0 = 98,29 €HT /MWh

G représente le coût d'achat du gaz, revu selon la formule ci-dessous ;

G0 est la valeur de G en date de Juillet 2024 soit 73,94 €HT/MWh PCS.

Avec :

$$G = G_0 + (P0 - P0_0) + (PEG\ MA - PEG\ MA_0) + (TVD - TVD_0) + (Taxes - Taxes_0) + \left(\frac{TF}{Q} - \frac{TF_0}{Q_0}\right)$$

- P0: Frais de gestion du fournisseur de gaz naturel
- P0<sub>0</sub> = 5,70 €HT/MWh PCS
- PEG MA : Valeur mensuelle de la moyenne arithmétique des cours de clôture du produit PEG Month-ahead publiés sur le site Powernext et dans la rubrique Powernext Gas Futures Monthly Index
- PEG MA<sub>0</sub> = 34,305 €HT/MWh PCS au 1<sup>er</sup> Juillet 2024
- TVD : Part variable de distribution pour l'option tarifaire T3, représentant les coûts proportionnels d'acheminement.
- TVD<sub>0</sub> = 8,19 €HT/MWh PCS
- Taxes : Terme couvrant la TICGN ainsi que toute autre taxe imputée à la consommation de gaz naturel pour l'ensemble des points de livraisons gaz.
- Taxes<sub>0</sub> = 16,37 €HT/MWh PCS
- Q : Consommation totale annuelle de Gaz naturel exprimée en MWh PCS associée aux points de livraison gaz.
- Q<sub>0</sub> = 4 385 MWh PCS
- TF : Total des termes fixes relatif à l'abonnement en gaz tel que facturé par le fournisseur de gaz pour l'ensemble des points de livraisons gaz.
- TF<sub>0</sub> = 41 127 €HT/an

Le terme R1géothermie est révisé par application de la relation :

$$R1\text{géothermie} = R1\text{géothermie}_0 \times \frac{E}{E_0}$$

Avec:

E, le prix unitaire de l'électricité facturé tout élément inclus par le fournisseur pour le mois considéré en €HT/MWhe

E<sub>0</sub> = 104,07 €HT/MWhe au 1er Juillet 2024.

## 17.2.2 Terme R2

Le terme R2 est révisé par application de la relation :

Terme R21 :

$$R21 = R21_0 \times \frac{E}{E_0}$$



Avec:

E, le prix unitaire de l'électricité facturé tout élément inclus par le fournisseur pour le mois considéré en €/HT/MWhe

$E_0 = 104,07$  €/HT/MWhe au 1er Juillet 2024.

Terme R22 :

$$R_{22} = R_{22_0} \times \left[ 0,10 + 0,60 \times \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + 0,30 \times \frac{FSD2}{FSD2_0} \right]$$

Avec :

- ICHT-IME avec effet CICE : Dernière valeur connue à la date de facturation de l'indice ICHT-IME "coût horaire du travail, tous salariés, industries mécaniques et électriques", publiée au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment,
- $ICHT-IME_0$  avec effet CICE = valeur de cet indice connue à la date de valeur du 1er Juillet 2024, soit 138.9 (Mars 2024)
- FSD2 : Dernière valeur connue à la date de facturation de l'Indice FSD2 « Frais et Services Divers catégorie 2 », publié au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment,
- $FSD2_0$  = valeur de cet indice connue à la date de valeur du 1er Juillet 2024, soit 164.7 (mai 2024)

Terme R23 :

$$R_{23} = R_{23_0} \times \left[ 0,10 + 0,30 \times \frac{ICHT - IME}{ICHT - IME_0} + 0,60 \times \frac{BT40}{BT40_0} \right]$$

Avec :

- ICHT-IME avec effet CICE : Dernière valeur connue à la date de facturation de l'indice ICHT-IME "coût horaire du travail, tous salariés, industries mécaniques et électriques", publiée au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment,
- $ICHT-IME_0$  avec effet CICE = valeur de cet indice connue à la date de valeur du 1er Juillet 2024, soit 138.9 (Mars 2024)
- BT 40 (pour termes autres que le R24) : Dernière valeur connue à la date de facturation de l'Indice BT40 « chauffage central (à l'exclusion du chauffage électrique) », publié au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment,
- $BT 40_0$  = valeur de cet indice connue à la date de valeur du 1er Juillet 2024, soit 126,9 (Avril 2024)

Terme R24 :

- Ajustement du terme R.24 :

Si et seulement si la délibération de l'Autorité Environnementale (DAENV) ainsi que l'Arrêté administratif + CODERST sont prononcés avant le 30 juin 2026. Alors le terme  $R24_0$  devient 113,96 €/HT/kW au lieu de 115,21 €/HT/kW.

Le terme R24 n'est pas indexé. Il sera actualisé une fois à la mise en service de la centrale de géothermie avec la formule suivante :

$$R24 = R24_0 \times \left( 0,211 \times \frac{ICHT-B}{ICHT-B_0} + 0,171 \times \frac{010534796}{010534796_0} + 0,067 \times \frac{MPI}{MPI_0} + 0,145 \times \frac{BT40}{BT40_0} + 0,009 \times \frac{BT47}{BT47_0} + 0,305 \times \frac{TP10_d}{TP10_{d0}} + 0,092 \times \frac{SYNTEC}{SYNTEC_0} \right)$$

Avec :

- BT40 (pour facturation R24) = moyenne des valeurs de l'index national "Bâtiment chauffage central" (base 100 en 2010) sur l'année précédant la mise en service de la



centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment" ;

- $BT_{40_0}$  = valeur de cet indice connue à la date de valeur du 1<sup>er</sup> Juillet 2024, soit 126,9 (Avril 2024)
- ICHT - B : moyenne des valeurs de l'indice ICHT-B (industries extractives - Coût horaire du travail), sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment";
- ICHT-B<sub>0</sub> : dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 135,8 (Mars 2024)
- 010534796 : moyenne des valeurs de l'indice 010534796 (Indice de prix à la production base 100 - 2015), sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment";
- 010534796<sub>0</sub> : dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 132,9 (Mai 2024)
- MPI : moyenne des valeurs de l'indice des prix internationaux des matières premières importées (identifiant 010002010), sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées au Bulletin Mensuel de la Statistique de l'INSEE;
- MPI<sub>0</sub> : dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 163 (Mai 2024)
- BT47 : moyenne des valeurs de l'index national "Électricité" (base 100 en 2010), sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment";
- BT47<sub>0</sub> : dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 125,3 (Avril 2024)
- TP10d = moyenne des valeurs de l'indice Travaux Publics - TP10d – Réseaux de chauffage et de froid avec fourniture de tuyaux – ( Base 2010 ) sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment" ;
- TP10d<sub>0</sub> = dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 124,7 (Juin 2024)
- Syntec = moyenne des valeurs de l'Indice Syntec– Indice de prestations intellectuelles publié par la fédération Syntec sur l'année précédant la mise en service de la centrale de géothermie, publiées sur le site du "Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment" ;
- Syntec<sub>0</sub> = dernière valeur connue de cet indice au 1<sup>er</sup> Juillet 2024 soit 307,0 (Juin 2024)

Terme R25 :

Le terme R25 ne sera pas indexé. Ce terme fera en revanche, l'objet d'une actualisation.

Le terme R25 venant en déduction du tarif abonné représente l'ensemble des subventions et aides publiques, hors certificats d'économies d'énergie, susceptibles de bénéficier au service concédé.

Il sera actualisé avec la formule suivante :

$$R_{25} = R_{25_0} \times \frac{\text{Subventions perçues}}{\text{Subventions}_0}$$

Avec :

- *Subventions perçues* : Le montant de subventions réellement perçus de l'ADEME et/ou de la région Ile de France.
- $\text{Subventions}_0 = 15\,456\,422\,€$

### 17.3 – Clause d'intéressement :

Le CONCESSIONNAIRE s'engage à intéresser financièrement les Abonnés du réseau à une amélioration de la rentabilité du présent Contrat, par rapport à la rentabilité prévisionnelle telle qu'elle ressort du compte d'exploitation prévisionnel, ceci dans les conditions et selon les modalités suivantes.



Sur la période du présent Contrat, 5 périodes distinctes de 5 ans feront l'objet d'une analyse particulière. En fin d'une période de 5 ans, une nouvelle période de 5 ans s'ouvrira jusqu'à la fin du Contrat. Le montant de l'intéressement sera en fonction du Résultat Courant Avant Impôts (RCAI) cumulé réalisé sur une période de 5 ans.

Le calcul de l'intéressement est effectué en comparant les comptes annuels du Concessionnaire au Compte d'exploitation prévisionnel. Pour effectuer le calcul, les produits et charges du Compte d'exploitation prévisionnel seront actualisés suivant les indices de révision et d'actualisation des tarifs prévus au Contrat. Le versement prendra la forme d'un avoir et ne sera être négatif.

L'analyse portera sur la différence entre le Résultat Courant Avant Impôts actualisé (inflation et toute autre évolution réglementaire de taxation) figurant dans le CEP et le RCAI réellement constaté (écart en pourcentage). Le versement de l'intéressement sera déclenché lorsque le cumul sur 5 ans du RCAI réel sera supérieur, de 10% au moins, au RCAI prévisionnel :

$\Delta = (\Sigma \text{RCAI réels sur 5 ans} - \Sigma \text{RCAI prévisionnels actualisés sur 5 ans}) / \Sigma \text{RCAI prévisionnels actualisés sur 5 ans}$ .

Le montant de l'intéressement  $P_i$  de l'année  $i$  sera cumulatif et correspondra à la somme des tranches  $Z$ , définies comme suit :

Écart de RCAI en pourcentage	Nom de la tranche	Pourcentage de versement aux Abonnés de la tranche	Sous composante de l'intéressement $P_i$
$10\% < \Delta \leq 25\%$	Tranche A	33 %	$Z_A$
$25\% < \Delta \leq 50\%$	Tranche B	45 %	$Z_B$
$50\% < \Delta \leq 75\%$	Tranche C	60 %	$Z_C$
$75\% < \Delta \leq 100\%$	Tranche D	80 %	$Z_D$
$\Delta > 100\%$	Tranche E	100 %	$Z_E$

Le CONCESSIONNAIRE constatera cet intéressement sous forme d'avoir envers les Abonnés, dont la valeur est ainsi fixée par la formule :

$$\text{Avoir} = \sum_i P_i \times PS_{\text{abonné}}$$

Chaque élément  $P_i$  est calculé dès la réception des comptes de la dernière année de la période quinquennal considérée prenant fin au 31 décembre de l'année  $i$ . L'intéressement est calculé de la manière suivante :

$$P_i = \frac{Z_A + Z_B + Z_C + Z_D + Z_E}{PS_{i \text{ totale}}}$$

avec :

- $i$  : Année de calcul de l'intéressement qui correspond à la dernière année de la période quinquennal.
- $P_i$  : Intéressement réellement constatée en €/HT/kW.
- $Z$  : Les différentes sous-composantes de l'Intéressement en €/HT.
- $PS_i$  totale : Puissance totale souscrite au 31 décembre de l'année  $i$  en kW.
- $PS_{\text{abonné}}$  : Puissance souscrite de l'abonné au 31 décembre de l'année  $i$  en kW.



Après le calcul du  $P_i$  de l'année  $i$ , le mécanisme est à nouveau mis en œuvre pour une nouvelle période de 5 ans.

## Article 18 - Relations avec les abonnés et usagers - Communication

Le Concessionnaire doit mettre en place les outils et démarches nécessaires pour remplir ses obligations réglementaires mais également pour permettre la meilleure acceptation du Service proposé par les Abonnés actuels ou futurs.



### a. Communication et Informations avec des Abonnés :

Le Concessionnaire s'engage à exercer une politique active de communication à l'égard des Abonnés.

Dans le cadre de sa politique d'information et de communication à l'égard des Abonnés, le Concessionnaire s'engage à réaliser au moins les actions suivantes :

- Mise en place d'un service d'accueil téléphonique [ 24h sur 24h]
- Création d'un site internet dédié au Service permettant en libre accès :
  - Informations générales sur le Service ;
  - Demande de étude-devis de raccordement et d'abonnement ;
  - Règlement de service ;
  - Outils d'information concernant les économies d'énergie en matière de chauffage et de climatisation ;
  - Travaux en cours et programmés sur le réseau ;
  - Actualités

Pour les Abonnés, avec accès protégé :

- Le suivi de leurs consommations (mensuelle, puissance instantanée etc.)
- L'évolution de la tarification qui leur est appliquée
- Le suivi et le traitement des demandes d'intervention et réclamations
- L'obtention d'informations techniques relatives à sa Sous-station (températures, débit, puissance appelée, DJU...) ;
- Le paramétrage d'un système d'alerte informatique en cas de dépassement inhabituel des consommations (alerte par courriel, ou SMS de l'Abonné) ;
- Réalisation de publications spécifiques :
- Livret d'accueil à l'Abonné
- Lettre annuelle d'information sur la vie du réseau
- Les lettres d'information thématiques
- La brochure explicative de la tarification et de la facturation
- Guide Usager
- L'organisation de visites des installations
- Un rapport annuel à chacun des Abonnés synthétisant pour l'ensemble des Sous-stations de l'Abonné les données suivantes (peut être réalisé sur la base du « feuillet de gestion », tel que proposé dans le cadre des 9 propositions du Comité national des acteurs des réseaux de chaleur):
  - Suivi des données contractuelles de la Police d'Abonnement
  - Le suivi des consommations de chaleur et d'eau chaude sanitaire et leur évolution par rapport aux années précédentes
  - L'évolution tarifaire qui lui est appliquée
  - L'évolution de sa facturation
  - Le suivi et le traitement des demandes d'intervention de l'année écoulée
  - Le mix énergétique et les émissions de CO2 du réseau
  - L'impact énergétique sur l'année des différents bâtiments de l'abonné (consommations d'énergie finale et émissions de CO2 par m2 et par an par sous-station).





Le Concessionnaire met en place un numéro spécifique, non surtaxé, réservé à l'Autorité Concédante et aux services d'incendie et de secours.

Les coordonnées du service d'astreinte (numéro téléphonique spécifique, non surtaxé) sont communiquées à l'Autorité Concédante et aux Abonnés.

Le Concessionnaire s'engage à soumettre à l'Autorité Concédante tous les documents produits à destination des Abonnés et des Usagers.

En complément, le Concessionnaire s'engage à assurer :

- une communication en amont sur les travaux et en aval en cas de panne ;
- une information sur la qualité du service, sur les évolutions envisagées (mix énergétique, modernisation...) qui pourront le cas échéant être étayée dans le cadre de réunions d'un comité des abonnés et des usagers ;
- une information sur les modalités d'ajustement des puissances souscrites aux besoins réels des bâtiments en cas de travaux de maîtrise de l'énergie ;
- une information sur les limites de prestations.

Le Concessionnaire devra par ailleurs se conformer à son obligation d'informer les Abonnés sur la possibilité de recours et de saisine de la médiation de l'énergie en cas de litiges.

#### **b. Relations avec les usagers**

La communication envers les Usagers est définie par l'Autorité Concédante en lien avec le Concessionnaire. Le Concessionnaire est tenu d'organiser au minimum une réunion annuelle de présentation aux abonnés.

Le Concessionnaire chaque fois qu'il y est convié vient en appui de l'Autorité Concédante compétente sur ce point.

Le présent Règlement de service prévoit la transmission annuelle, par l'Abonné aux Usagers, d'une « note d'information » conforme aux 9 propositions du Comité national des acteurs des réseaux de chaleur et précisant notamment les modalités de calcul des charges de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

#### **c. Qualité perçue**

Le Concessionnaire met en place un système de consignation et de traitement systématique des réclamations écrites en les qualifiant selon leur motif.

Le Concessionnaire respecte un processus de traitement des réclamations selon les modalités suivantes : toute réclamation écrite est transmise au Concessionnaire par tout moyen , ce dernier dispose de 48 h pour accuser réception et 15 jours pour apporter une réponse partielle ou définitive. Une information avant clôture de la réclamation sera formalisée par le Concessionnaire. Un mois après la clôture de la réclamation, un prestataire du Concessionnaire contacte l'Abonné concerné pour s'assurer de sa satisfaction sur le traitement et la réponse apportés à sa réclamation. Toutes les réclamations sont tracées et suivies dans le CRM (Customer Relationship Management).

Le Concessionnaire réalise tous les ans des enquêtes de satisfaction de la qualité du Service auprès des Abonnés.

Les visites pédagogiques sur les installations du Service sont soumises à accord exprès et préalable de l'Autorité concédante.

À la demande de l'Autorité concédante, le Concessionnaire organise des visites pédagogiques des installations dans la limite de 5 visites par an.



## Article 19 - Traitement des données personnelles

S'agissant des traitements de données à caractère personnel éventuellement mis en place dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Concessionnaire s'engage, pour ce qui la concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, constituée en particulier par les 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 les 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.

Le Concessionnaire s'engage à collaborer pleinement avec l'Autorité Concédante, et tout particulièrement avec le DPO de cette dernière, pour toute question relative au traitement des données et à la protection des données à caractère personnel intéressant l'exécution du contrat de concession.

Les coordonnées du Data Privacy Manager d'ENGIE Solutions, sont les suivantes :

ENGIE Solutions - A l'attention du Data Privacy Manager (DPM), T1, Case courrier 13.12 - 1 place Samuel de Champlain – Faubourg de l'Arche, 92930 Paris La Défense Cedex, ou: [dpm.engie-solutions@engie.com](mailto:dpm.engie-solutions@engie.com).

Les coordonnées du Délégué à la Protection des Données de l'Autorité Concédante sont les suivantes: INFOCOM' 94 - Monsieur Tidjani ISSAKA - Délégué à la protection des données - 01 48 89 31 79 ou par courrier électronique : [rgpd@infocom94.fr](mailto:rgpd@infocom94.fr).

En cas de réclamation, les personnes concernées par le traitement disposent de la faculté de saisir la CNIL.

Les principales données à caractère personnel traitées seront celles des personnes morales ou physiques, propriétaires ou gestionnaires de l'immeuble ou du bâtiment raccordé, ayant souscrit une police d'abonnement au service public de chaleur pour les besoins d'un immeuble dont elles sont propriétaires ou gestionnaires désignées ci-après par le terme « Abonnés », et celles des « Usagers », terme désignant toute personne, physique ou morale, bénéficiaire final du Service.

Le Concessionnaire collectera des données à caractère personnel pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, à savoir notamment :

- Mise en place des abonnements ;
- Gestion de la relation avec les Abonnés et Usagers ( i.e. encaissement des droits de raccordement, des redevances ; communication aux Abonnés et/ou Usagers concernant l'état du réseau, concernant les travaux menés sur les installations, notamment ceux devant affecter la continuité ou la qualité de la fourniture, les pannes ou d'interruptions du service ; le coût du service et la facturation; mise à disposition des Abonnés et/ou Usagers du suivi des consommations ; mise en place d'actions de pédagogie et d'un moyen visant à permettre aux Abonnés de détecter de façon la plus réactive possible d'éventuelles dérives destinée à aider à réaliser des économies d'énergie ; répondre aux demandes formulées par les Abonnés et/ou Usagers et en faire communication à l'Autorité Concédante si besoin)
- Transmission annuelle de la base Abonnés;
- Prospection : mise en place d'un dispositif de prospection basé sur un inventaire et une cartographie des bâtiments existants potentiellement raccordables au réseau, référençant les énergies en place, les puissances, l'âge des équipements; réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des Abonnés ;
- Développement du service : opérations d'extension, densification, optimisation, interconnexion du réseau

Pour rappel, le Sous-traitant est celui qui traite de données personnelles « pour le compte, sur instruction et sous l'autorité d'un responsable de traitement », lui-même défini au sein de l'article 4 du RGPD



comme « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. ».

Dans le même ordre d'idées, une coresponsabilité naît lorsque plusieurs parties déterminent, pour certaines opérations de traitement :

- soit les finalités,
- soit les éléments essentiels des moyens.

Il en dérive que dans le cadre d'une coresponsabilité, la participation des parties à la détermination conjointe peut revêtir différentes formes et n'est pas nécessairement partagée de façon égale.

Finalités	Niveau d'autonomie du Concessionnaire	Qualifications
<b>Mise en place des abonnements</b>	Les finalité et les conditions sont fixées par l'Autorité Concédante de commun accord avec le Concessionnaire dans le Contrat.	Autorités Concédante et Concessionnaire : RT conjoints
<b>Gestion de la relation avec les Abonnés :</b>  <b>Sous-finalité :</b> <b>Encaissement des droits de raccordement, des redevances</b>	Activité dans laquelle l'Autorité Concédante n'intervient pas.  Les finalités et les moyens sont déterminées par le Concessionnaire qui supporte les risques.	Concessionnaire : RT
<b>Gestion de la relation avec les Abonnés et les Usagers :</b>  <b>Sous-finalités :</b> 1. Communication aux Abonnés et/Usager concernant l'état du réseau (i.e. les travaux menés sur les installations, notamment ceux devant affecter la continuité ou la qualité de la fourniture, les pannes ou d'interruptions du service, ...), le coût du service et la facturation;  2. Répondre aux demandes formulées par le Abonnés et/ou Usagers et en faire communication à l'Autorité Concédante (telles que les demandes d'intervention ou réclamations).	Contrôle de l'Autorité Concédante. Le Concessionnaire devra mettre en place un ensemble d'outils de communication grâce auxquels les abonnés pourront faire connaître leurs éventuels problèmes vis-à-vis du service.	Autorité Concédante et Concessionnaire : RT conjoints



<p><b>Gestion de la relation avec les Abonnés :</b></p> <p><b>Sous-finalités :</b></p> <p><b>1. Mise à disposition des Abonnés et/usagers du suivi des consommations.</b></p> <p><b>2. Mise en place pour le suivi d'un moyen permettant aux Abonnés de détecter de façon la plus réactive possible d'éventuelles dérives destinée à aider à réaliser des économies d'énergie</b></p> <p><b>3. Mise à disposition annuelle à l'Autorité Concédante d'une base de données Abonnés</b></p>	<p>Finalité définie par l'Autorité Concédante, mais moyens essentiels et non essentiels définis par le Concessionnaire.</p>	<p>Autorité Concédante et Concessionnaire : RT conjoints</p>
<p><b>Développement du service / prospection :</b></p> <p><b>Le Concessionnaire assure à ses frais, risques et périls, la commercialisation du Service à l'intérieur du périmètre concédé.</b></p> <p><b>Mise en place d'un dispositif de prospection basé sur un inventaire et une cartographie des bâtiments existants potentiellement raccordables au réseau</b></p>	<p>Finalités définies par l'Autorité Concédante ; Moyens essentiels à déterminer par le Concessionnaire</p>	<p>Autorité Concédante et Concessionnaire : Responsables conjoints</p>

Dans le cadre du Contrat de concession, le Concessionnaire sera amené à traiter à l'occasion des finalités présentées dans le présent article, les données listées ci-dessous et figurant dans la Base Abonné telle que définie dans l'article 69.5 du Contrat de Concession.

Il est précisé que les données listées ci-après ne sauraient être qualifiées de données à caractère personnel que si elle sont rattachées, directement ou indirectement, à une personne physique (représentant de l'Abonné et/ou Usager).

- Référence et adresse du Poste de Livraison de l'Abonné ;
- Identification du type d'usage (chauffage, ECS, vapeur, froid, chaleur process) avec indication des puissances souscrites ;
- Réseau (en cas de pluralité de réseau)
- Identification de l'Abonné



- personnes physiques : nom, prénom, adresse, n° de téléphone et courriel de l'Abonné ;
  - personnes morales : raison sociale ou dénomination, adresse du siège social, numéro RCS ou registre des métiers, nom du mandataire social
- type d'Abonné (bailleur social, syndicat de copropriété, collectivité, hôpital, promoteur privé, ...)
  - Identification du destinataire de la facture, si ce dernier est différent de l'Abonné ;
  - Référence au type d'abonnement / tarifs appliqué ;
  - Référence du compteur : date de pose et de dernière vérification du compteur selon l'ARTICLE 38.4 – Mesure des fournitures ;
  - Les informations relatives aux réclamations, aux incidents de paiement, y compris les pièces relatives au recouvrement contentieux en cours, le cas échéant ;
  - L'historique des contacts, demandes de renseignement et courrier clientèle et des interventions techniques ou commerciales avec l'Abonné.

### 19.1 Conservation des données pendant l'exécution du Contrat de concession

Les données seront conservées pendant la durée de l'exécution du Contrat de concession.

Le candidat s'engage à ce que :

- toute Donnée à caractère personnel de l'Abonné/Usager soit maintenue exacte et à jour pour toute la durée de l'exécution du Contrat de concession ;
- une durée de conservation des Données à caractère personnel de l'Abonné/Usager soit définie en fonction des finalités poursuivies ;
- ne soient collectées que les données légitimes au regard de la finalité du traitement et de la nature des données à caractère personnel de l'Abonné/Usager.

Les données traitées aux fins de la gestion de la relation avec les Abonnées/Usagers sont conservées par le Concessionnaire pendant toute la durée de la police d'abonnement, majorée des durées de conservation légales applicables au Concessionnaire (i.e. prescription en matière comptable, etc.). Concernant les données conservées au-delà de la date de fin de la police d'abonnement, le Concessionnaire met en place un niveau d'archivage intermédiaire permettant de conserver ces données de manière sécurisée et d'accès restreint afin de respecter les obligations légales de conservation et de se prémunir en cas d'éventuels contentieux.

Les données personnelles des Abonnés/Usagers recueillies aux fins de prospection commerciale, seront conservées par le Concessionnaire trois (3) ans maximum après le dernier contact commercial.

### 19.2 Destinataires des données collectées – Sous-Traitance

Les données personnelles ne seront communiquées qu'aux seules personnes concernées par ces informations ainsi qu'aux tiers autorisés ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée. Les données à caractère personnel pourront être partagées ou sous-traitées s'agissant d'une partie des traitements réalisés aux fins de fournitures des prestations prévues par le Contrat de concession.

Le Concessionnaire mettra en oeuvre ou s'appuiera sur des documents pertinents afin de s'assurer que son sous-traitant garantit un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent aux dispositions prévues par le Contrat de concession.

Sur demande expresse, le Concessionnaire fournira à l'autorité Concédante une liste de ses sous-traitants intervenants dans la fourniture des prestations

### 19.3 Autres Engagements

Le Concessionnaire s'assurera que toute Donnée à caractère personnel traitée aux fins du Contrat de concession soit traitée conformément à la réglementation en vigueur.

Le Concessionnaire s'engage notamment à ce que :

- toute donnée à caractère personnel traitée dans le cadre du Contrat de concession sera traitée sur le fondement d'une base juridique appropriée autorisée par la réglementation en vigueur en matière de protection des données ;
- toute donnée à caractère personnel sera traitée pour une finalité définie, explicite et légitime ;



- toute donnée à caractère personnel sera pertinente et non excessive au regard de la ou des finalités poursuivies ;
- le cas échéant, toutes les formalités nécessaires et appropriées, ou la documentation interne exigé(es) conformément à la Législation Applicable en matière de Protection des Données, seront accomplies et conservées en interne ;
- un registre des activités de traitement de données personnelles traitées sera tenu ;
- le personnel chargé du traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat de concession sera formé et soumis à une obligation de confidentialité appropriée concernant le traitement de Données à caractère personnel.

## Article 20 - Respect du principe de laïcité et de neutralité du service public

Le Concessionnaire assure le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public et veille au respect des principes de neutralité et de laïcité du service public. Il veille à ce que ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes, et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

- En premier lieu, ces personnels s'abstiennent de manifester leurs appartenances ou convictions politiques ou religieuses, tant en arborant des signes ou tenues manifestant ostensiblement de telles appartenances ou convictions, qu'en se livrant à des comportements révélant ces appartenances ou convictions. Ils s'abstiennent également de faire état d'opinions de nature politique ou religieuse dans le cadre des contacts directs ou indirects avec les usagers ou les tiers, et ne peuvent notamment se livrer à des actes de provocation ou de prosélytisme.
- En deuxième lieu, ces personnels s'acquittent de leurs obligations dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers.
- En dernier lieu, ils respectent la liberté de conscience et la dignité des usagers et des tiers.

Le Concessionnaire veille à informer les usagers des dispositifs leur permettant de signaler tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté au cours de l'exécution du service public. Ces informations doivent s'accompagner des coordonnées du service référent de L'Autorité Concédante.

L'Autorité Concédante informe le Concessionnaire, sans délai, de tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité signalé par les usagers ou par toutes autres personnes.

## Article 21 - REGLEMENT DES DIFFERENDS

### a. Médiateur

En cas de différend sur l'exécution de son contrat, l'Abonné saisit le Service Réclamation d'Engie Solutions.

En cas de non réponse dans un délai de DEUX (2) mois ou de réponse non satisfaisante par les services d'Engie Solutions, l'Abonné peut s'adresser librement et gratuitement au Médiateur indépendant du Groupe Engie (agrément de la Commission d'Evaluation du 25 février 2016) par l'intermédiaire de son site <http://www.mediateur-engie.com> ou par courrier simple, à ENGIE – COURRIER DU MEDiateur – TSA 27601 – 59972 TOURCOING CEDEX.





L'Abonné peut également s'adresser au Médiateur National de l'Energie via son site <http://www.energie-mediateur.fr> ou par simple courrier, à Médiateur National de l'Energie – Libre réponse n°59252, 75443 Paris Cedex 9.

Sur proposition de l'une des parties au présent contrat, et sous réserve de l'acceptation par l'autre partie, un autre médiateur peut être désigné.

#### **b. Juridiction compétente**

Tout litige sera soumis au Tribunal compétent selon la qualité des Abonnés concernés et de la localisation des bâtiments raccordés.

## Annexes

- Modèle de Police d'Abonnement

**[à compléter le cas échéant]**

