

SYAN'CHALEUR

Réseau de Chaleur Bois Energie
sur la commune de Saint-Jeoire-en-Faucigny

REGLEMENT DE SERVICE

relatif à la production, au transport et à la distribution
de chaleur issue de l'installation

Décembre 2018

SOMMAIRE

Article 1.	Objet du règlement de service.....	4
Article 2.	Principes généraux du service	4
Article 3.	Ouvrages et biens du Service.....	4
Article 4.	Travaux de raccordement de l'Abonné	5
Article 5.	Installations de l'Abonné.....	6
Article 6.	Modalités de fourniture de l'énergie calorifique	7
Article 7.	Obligation de fourniture.....	7
Article 8.	Régime des abonnements	7
Article 9.	Résiliation de la police d'abonnement	7
Article 10.	Conditions techniques de livraison	8
Article 11.	Conditions générales du service	8
11.1	Exercice annuel	8
11.2	Période de fourniture	8
11.3	Travaux d'entretien courant	8
11.4	Travaux de gros entretien et de renouvellement.....	8
11.5	Information des Abonnés sur les travaux.....	8
Article 12.	Conditions particulières du service	9
12.1	Arrêts d'urgence.....	9
12.2	Autres cas d'interruption de fourniture	9
12.3	Interruptions ou insuffisances de fournitures.....	9
12.4	Libre accès aux postes de livraison et aux installations.....	9
Article 13.	Mesures de fourniture aux Abonnés.....	9
Article 14.	Vérification des compteurs.....	9
Article 15.	Choix des puissances souscrites.....	10
15.1	Définition de la puissance souscrite	10
15.2	Modification de la puissance souscrite.....	10
15.3	Vérification de la puissance souscrite	11
Article 16.	Frais de raccordement.....	12
Article 17.	Tarifification du service	12
17.1	Constitution du tarif	12
17.1.1	Terme R1 Consommation	12
17.1.2	Terme R2 Abonnement.....	13

17.1.3 Facturation de l'énergie aux Abonnés	13
17.2 Tarifs applicables.....	13
17.3 Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)	13
Article 18. Paiement des sommes dues par les Abonnés au Service	13
18.1 Facturation.....	13
18.2 Conditions de paiement de la chaleur	14
18.3 Réduction de la facturation	14
18.4 Paiement des frais de raccordement.....	15
Article 19. Mesures d'ordre	15
Article 20. Information des Abonnés.....	15
Article 21. Contestations.....	15
Article 22. Modification du règlement de service	16
Article 23. Clause d'exécution	16

SYAN'Chaleur (La régie de chaleur du SYANE) est maître d'ouvrage et assure la gestion du service de production et de distribution d'énergie calorifique (également dénommé ci-après « Service ») sur la commune de Saint-Jeoire-en-Faucigny, suite au transfert de compétence de la commune au SYANE en juin 2017.

L'Abonné est le client de SYAN'Chaleur. Il achètera à SYAN'Chaleur, la chaleur nécessaire au chauffage des bâtiments qui le concernent et, éventuellement, la chaleur nécessaire à la production d'eau chaude sanitaire.

Article 1. Objet du règlement de service

Le règlement de service a pour objet de définir les rapports entre les Abonnés au réseau de chaleur et SYAN'Chaleur, gestionnaire du réseau de chaleur de Saint-Jeoire.

Article 2. Principes généraux du service

L'objet du Service est de satisfaire les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire des Abonnés.

Le Service assure la fourniture de chaleur aux Abonnés dans le respect du principe de continuité du service public.

Ses missions sont les suivantes :

- assurer la production d'énergie calorifique en majorité à partir du bois,
- assurer le transport et la distribution de l'énergie calorifique jusque dans les locaux des Abonnés sur le périmètre du service,
- assurer la gestion du service public et les relations avec les Abonnés,
- mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des objectifs de qualité du service,
- rechercher de manière active les possibilités de développement du service.

A cette fin, SYAN'Chaleur :

- finance et fait concevoir et réaliser – via un marché global de performance – les ouvrages de premier établissement nécessaires au Service, destinés à la production, au transport et à la distribution de chaleur, à savoir :
 - une chaufferie bois énergie en base, avec un appoint-secours fioul ;
 - un réseau de chaleur distribuant l'énergie aux Abonnés ;
 - des sous-stations de raccordement des Abonnés au réseau.
- assure l'entretien et la maintenance de l'ensemble des installations de production et de distribution,
- exploite le service, dans le respect des principes de continuité du service public et d'égalité de traitement des Abonnés, dans une démarche de performance,
- perçoit auprès des abonnés des recettes destinées à rémunérer les charges qu'il supporte.

Article 3. Ouvrages et biens du Service

• Ouvrages neufs

Ils comprennent l'ensemble des ouvrages et des installations nécessaires à la production, au transport et à la distribution de la chaleur aux Abonnés, à savoir :

- une chaufferie centrale bois énergie ;
- une chaufferie au fioul servant d'appoint, qui se situe dans le bâtiment du gymnase ;
- un réseau de canalisations enterrées pour le transport de la chaleur ;
- des sous-stations de raccordement au réseau pour chacun des Abonnés comprenant l'échangeur thermique, le dispositif de comptage de l'énergie thermique livrée et pour finir les

équipements nécessaires au bon fonctionnement des installations primaires (filtre, vanne 2 voies, vannes d'isolement de l'échangeur thermique côté primaire et secondaire, sondes de température) ;

- les installations et/ou les ouvrages qui seraient établis ou modifiés ultérieurement, notamment les extensions et les renforcements réalisés.

Le Service établit à ses frais les nouveaux ouvrages ou installations réalisés ultérieurement à ceux du premier établissement. Ces ouvrages et installations font partie intégrante des biens du Service et seront ajoutés à l'inventaire au fur et à mesure de leur mise en service.

- **Ouvrages existants**

Dans l'hypothèse où d'autres équipements existants, propriété d'un tiers seraient mis à disposition du Service, une convention sera conclue entre le Service et le propriétaire des ouvrages afin d'inclure les biens dans le périmètre du service.

Article 4. Travaux de raccordement de l'Abonné

L'ensemble des ouvrages et installations listés ci-dessous sont dits « primaires » ; en sous-stations, ils sont limités aux :

- **Branchement**

Branchement en amont des brides aval de l'échangeur :

Le branchement est l'ouvrage par lequel les installations de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire d'un Abonné sont raccordées au réseau public de distribution de chaleur.

Il est entretenu et renouvelé par le Service à ses frais et fait partie intégrante du service public.

Il est délimité, par les 2 brides aval de l'échangeur, situées côté Abonné.

En aval des brides aval de l'échangeur :

Le raccordement entre les brides aval de l'échangeur et les réseaux existants de l'Abonné est réalisé par le Service à ses frais, en accord avec l'Abonné. Ces travaux ne font néanmoins pas partie du service public et restent pleinement propriété de l'Abonné, qui en assure l'entretien.

- **Poste de livraison**

Les ouvrages du circuit primaire, situés en aval du branchement et dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, échangeur jusqu'aux brides de sortie secondaire de celui-ci), sont établis, entretenus et renouvelés par le Service dans les mêmes conditions que les branchements en amont des brides aval. Ils font partie intégrante du service public.

- **Compteur d'énergie thermique**

Les compteurs sont fournis, posés, entretenus et renouvelés par le Service dans les mêmes conditions que les branchements amont des brides aval. Ils font partie intégrante du service.

- **Génie civil**

Le génie civil (clos et couvert) des postes de livraison ainsi que leur éclairage sont à la charge de l'Abonné ou du propriétaire du local l'abritant.

Si l'abonné ne possède pas de local, la construction de celui-ci sera à sa charge.

Article 5. Installations de l'Abonné

A partir du point de livraison, les installations sont dites « secondaires » et sont propriété de l'Abonné.

L'Abonné a la charge et la responsabilité de ses propres installations, dites secondaires, à partir de la bride aval de l'échangeur primaire et après le compteur : robinetteries, appareils de contrôle, de régulation et de sécurité, vase d'expansion, appareillages électriques, canalisations de distributions, matériels de distribution et appareils d'émission calorifique, etc...

- Le local du poste de livraison (sous-station) est mis gratuitement à la disposition du Service par l'Abonné, où sera installée la sous station.
- 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 autres que les installations primaires ;
 - la fourniture de l'électricité nécessaire au fonctionnement du poste de livraison, à son éclairage et au fonctionnement des installations secondaires ;
 - la fourniture de l'eau froide nécessaire à l'alimentation et au fonctionnement des installations secondaires ;
 - dans les bâtiments, le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet des installations secondaires ;
 - la prévention de la corrosion et de l'entartrage dus au réchauffage de l'eau chaude sanitaire et/ou de ses installations secondaires, ainsi que l'équilibrage et le désembouage de ses installations et le traitement d'eau des circuits secondaires ;
 - l'évacuation d'eau au sol de la sous-station.

Les contrats correspondants sont librement attribués par lui à toute entreprise de son choix.

- L'Abonné s'assure que le réglage et le fonctionnement de ses installations ne perturbe pas le fonctionnement du primaire, notamment en termes d'encrassement de l'échangeur de chaleur entre primaire et secondaire. Il se doit pour cela de mettre en place un système de traitement d'eau sur le secondaire et d'en effectuer un désembouage si nécessaire.
- Le Service est autorisé à vérifier, à toute époque et sans préavis, les installations de l'Abonné, en sa présence, sans qu'il encoure de ce fait une responsabilité quelconque en cas de défectuosité de ces installations, cette vérification étant opérée dans le seul intérêt du réseau.
- L'Abonné et le Service sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel dans la sous-station.

Il est spécifié que l'Abonné s'interdira toute manœuvre ou toute intervention sur le matériel de raccordement, sauf en cas de risque d'accident ou en cas de convention expresse particulière.

La responsabilité de l'Abonné vis-à-vis du Service peut être engagée à propos des incidents si les mesures prises dans le but de les prévenir ne sont pas conformes aux indications fournies par le Service.

- Toute utilisation directe ou puisage du fluide primaire, par l'Abonné, est formellement interdite.

Article 6. Modalités de fourniture de l'énergie calorifique

Tout Abonné situé dans le périmètre du réseau de chaleur souhaitant être alimenté en énergie calorifique par le réseau doit souscrire auprès du Service une police d'abonnement et est soumis aux dispositions du présent règlement de service.

La puissance souscrite minimale s'établit à 10 kW.

Article 7. Obligation de fourniture

Le Service est tenu de fournir la chaleur nécessaire aux bâtiments, dans la limite des puissances souscrites par les Abonnés pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

Le réseau de chaleur fonctionne toute l'année pour les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire (des branches pouvant être fermées pour les Abonnés sans besoins estivaux).

Cette obligation du Service est limitée à la fourniture d'énergie calorifique en sous-station, ou jusqu'au compteur quand celui-ci est en aval de la sous-station.

Le Service peut assurer, dans la limite des capacités des installations, toute fourniture d'énergie calorifique destinée à des usages autres que le chauffage des bâtiments ou la production d'eau chaude sanitaire.

Article 8. Régime des abonnements

Les abonnements sont conclus pour une durée de 12 ans.

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

Pour les Abonnés se raccordant postérieurement à la réalisation des travaux de premier établissement, les abonnements peuvent être souscrits à toute époque de l'année, dans les mêmes conditions.

Les abonnements sont cessibles à des tiers à toute époque de l'année, moyennant information préalable du Service par l'Abonné, avec un préavis de dix (10) jours francs.

Article 9. Résiliation de la police d'abonnement

En cas de résiliation de sa police d'abonnement avant la fin de la première période de 12 ans, pour une cause non imputable au Service, l'Abonné verse au Service une indemnité compensatrice de la part non amortie des ouvrages de premier établissement construits et financés par le Service. Cette indemnité est calculée comme suit :

Indemnité = $A \times \Delta P s \times N$

Avec les facteurs suivants :

- A = annuités de remboursement des emprunts liés à la construction de la chaufferie et du réseau ;
- $\Delta P s$ = puissance souscrite par l'Abonné/ puissance souscrite totale du réseau ;
- N, nombre d'années restant à courir jusqu'à la fin de la durée de la police d'abonnement, arrondie au premier chiffre après la virgule, le calcul étant fait pour la période inférieure à un an en jours/365 (exemple : s'il reste 2 ans et 230 jours, $N = 2 + 230/365 = 2,6$ ans).

Situation particulière des maisons individuelles

En cas de force majeure (décès, invalidité ou tout autre événement privant durablement l'Abonné de la jouissance de son logement) le propriétaire ou ses ayants droit pourront demander la suspension du service moyennant fourniture d'un justificatif officiel ou à défaut, d'une attestation sur l'honneur.

La remise en service dans les conditions d'origine sera effectuée par le Service sur simple demande du propriétaire ou de ses ayants droit pour un montant forfaitaire de 500 €HT.

Une suspension du service depuis plus de 2 ans est considérée comme une résiliation.

En cas de résiliation, ou de suspension du service, à la demande de l'Abonné, depuis plus de 2 ans le Service est autorisé à déposer la sous-station après en avoir averti le propriétaire ou ses ayants droits.

Article 10. Conditions techniques de livraison

La chaleur est fournie dans les locaux mis à la disposition du Service par les Abonnés ; ces locaux sont appelés postes de livraison.

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

Elle est livrée dans les conditions générales suivantes :

- température minimale d'alimentation des postes de livraison : 70 °C
- température maximale d'alimentation des postes de livraison : 90 °C

Article 11. Conditions générales du service

11.1 Exercice annuel

On appelle exercice annuel la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année. Il porte le millésime de son premier jour.

11.2 Période de fourniture

Le réseau de chaleur fonctionne toute l'année.

11.3 Travaux d'entretien courant

Les travaux d'entretien courant concernant la chaufferie centrale et l'entretien des appareils en poste de livraison sont exécutés par le Service, autant que possible, en dehors de la saison de chauffage.

11.4 Travaux de gros entretien et de renouvellement

Tous les travaux programmables nécessitant la mise hors service de tout ou partie des ouvrages sont exécutés, par le Service, en dehors de la saison de chauffage et en une seule fois si possible.

11.5 Information des Abonnés sur les travaux

Avant la réalisation de ces travaux le Service met en place les informations suivantes :

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

Les dates des travaux sont communiquées aux Abonnés concernés avec un préavis de 15 jours minimum.

Article 12. Conditions particulières du service

12.1 Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate, le Service en avise dans les meilleurs délais, les Abonnés concernés par avis collectif.

12.2 Autres cas d'interruption de fourniture

Le Service a le droit de suspendre la fourniture de chaleur par le réseau à tout Abonné dont les installations constituent une cause de perturbation pour les ouvrages du service. En cas de danger, il intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde mais doit prévenir dans les vingt-quatre heures l'Abonné et, par avis collectif, les Abonnés concernés.

12.3 Interruptions ou insuffisances de fournitures

Sous réserve des dispositions qui précèdent, les interruptions ou insuffisances de fourniture, tant pour le chauffage que pour l'eau chaude sanitaire, donnent lieu au profit de l'Abonné à une réduction de facturation de la part abonnement (terme R2) correspondant au prorata de la durée de non fourniture par le Service.

Les mesures sont appliquées dans les conditions suivantes :

1. Est considérée comme interruption de fourniture l'absence constatée pendant plus de douze heures de la fourniture de chaleur à un poste de livraison.
2. Est considérée comme insuffisante, la fourniture de chaleur à une puissance et à un niveau de température ou de pression inférieur aux seuils fixés par les polices d'abonnement pendant vingt-quatre heures ou plus.

12.4 Libre accès aux postes de livraison et aux installations

Les agents du Service et de son exploitant ont accès à tout instant aux postes de livraison en présence de l'Abonné : chaque Abonné doit donc remettre au Service, le cas échéant, les clés d'accès au local de livraison (excepté les maisons individuelles).

Les agents du service des instruments de mesure ont droit à accéder à tout instant aux instruments et appareils réglementés dont la surveillance incombe à ce service, en présence d'un représentant de SYAN'Chaleur ou de son exploitant.

Article 13. Mesures de fourniture aux Abonnés

La chaleur livrée à chaque Abonné sous forme de chauffage ou d'eau chaude sanitaire doit être mesurée par un ou plusieurs compteurs d'énergie thermique d'un modèle agréé. Les compteurs et les sondes de température sont plombés par un organisme agréé à cet effet par le Service des instruments de mesure.

Article 14. Vérification des compteurs

Les compteurs sont entretenus tous les 2 ans et remplacés si nécessaires, aux frais du Service, par une entreprise agréée par le service des instruments de mesure. L'exactitude des compteurs doit être vérifiée au moins tous les deux ans par le service des instruments de mesure ou par un organisme agréé par ce dernier, choisi par le Service. L'Abonné peut demander à tout moment la vérification d'un compteur au service des instruments de mesure ou à un organisme agréé par ce dernier. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de l'Abonné si le compteur est conforme, du Service dans le cas contraire.

Dans tous les cas, un compteur est considéré comme inexact lorsqu'il présente des erreurs de mesurage supérieures aux erreurs maximales tolérées fixées par le décret n°2006-447 du 12 avril 2006, pour les compteurs d'énergie thermique. Tout compteur inexact est remplacé par un compteur vérifié et conforme.

Pour la période où un compteur a donné des indications erronées, le Service remplace ces indications par le nombre théorique de kilowattheures calculé par comparaison avec la période qui suit la réparation du compteur, au prorata des degrés-jours :

$$C_c = C_m \times \frac{DJU_c}{DJU_m}$$

Avec :

- C_c = Consommation corrigée pour la période où le compteur a donné des indications erronées.
- C_m = Consommation mesurée au compteur durant une période de 15 jours suivant le remplacement du compteur.
- DJU_c = Nombre de degrés jours unifiés pour la période de consommation C_c .
- DJU_m = Nombre de degrés jours unifiés pour la période de consommation C_m .

Pour les usages autres que le chauffage, les indications erronées sont remplacées par une consommation théorique calculée par comparaison avec la même période (ou jugée équivalente, compte tenu de ces autres usages thermiques) qui suit la réparation du compteur.

En attendant la facturation définitive, une facturation provisoire, égale à celle de la précédente période équivalente, est établie.

Article 15. Choix des puissances souscrites

15.1 Définition de la puissance souscrite

La puissance souscrite dans la police d'abonnement est la puissance calorifique maximale que le Service est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné. La puissance souscrite est définie par l'Abonné, en accord avec le Service.

Elle ne peut être supérieure à la puissance du poste de livraison de l'Abonné.

La puissance souscrite précisée dans la police d'abonnement prend en compte la puissance nécessaire au chauffage des locaux et la puissance nécessaire à la production d'eau chaude sanitaire.

15.2 Modification de la puissance souscrite

L'Abonné peut demander la modification (en plus ou en moins) de sa puissance souscrite en fonction de l'évolution de ses besoins, et notamment dans les cas suivants :

- agrandissement des locaux ;
- fermeture de bâtiments ;
- travaux ou mesures d'économie d'énergie.

Le souscripteur qui a obtenu un réajustement de la puissance souscrite peut présenter une nouvelle demande, au titre du même contrat, le cas échéant après de nouveaux travaux, à compter de l'expiration d'un délai de deux ans suivant le dernier réajustement.

En cas d'agrandissement de locaux et de fermeture de bâtiments

L'Abonné communique dans les meilleurs délais les projets d'agrandissement et/ou de fermeture et/ou de démolition dont peuvent faire l'objet les bâtiments dont il est propriétaire - et en tout état de cause avant le début des travaux.

La nouvelle puissance souscrite et les besoins de références annuels servant au calcul de l'URF sont déterminés d'un commun accord entre l'Abonné et le Service.

A défaut d'accord, la nouvelle puissance sera attestée par une étude réalisée à la charge du client, par un bureau d'études spécialisé, désigné sur proposition du Service et après accord de l'Abonné, et dont les calculs thermiques auront été réalisés par un logiciel agréé.

Le nouveau tarif est applicable immédiatement à compter de l'effectivité de la nouvelle puissance souscrite.

En cas de travaux d'économie d'énergie

En cas de travaux visant à économiser l'énergie et afin d'encourager la réalisation de tels investissements, le Service est tenu de pratiquer un abattement plafonné à soixante-dix (70) % de la puissance souscrite et des besoins de référence annuels, lorsque l'Abonné fait réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration de la performance thermique du bâtiment devant entraîner une baisse de consommation supérieure à vingt (20) % par rapport à la moyenne des trois années précédentes.

La baisse prévisionnelle des besoins de chauffage et/ou eau chaude sanitaire doit être attestée à l'appui de calculs thermiques réalisés par un logiciel agréé.

Une période probatoire d'une saison de chauffe, permettra de vérifier l'adéquation de la nouvelle puissance souscrite prévisionnelle aux besoins réels mesurés. À l'issue de la période probatoire, le Service prendra contact dans les trois (3) mois avec l'Abonné afin d'arrêter la puissance souscrite définitive et les nouveaux besoins de référence annuels. La minoration de charge liée à la baisse de puissance souscrite aura un effet rétroactif depuis la réception des travaux d'économies d'énergie attestée par un procès-verbal de réception.

Pour bénéficier de ces dispositions, l'Abonné adresse une demande motivée au Service précisant la nature des travaux réalisés et l'économie d'énergie devant en résulter.

15.3 Vérification de la puissance souscrite

Un essai contradictoire peut être demandé :

- par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance souscrite (vérification à la demande de l'Abonné) ;
- par le Service, si il estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance souscrite (vérification à la demande du Service) ;

Pour cet essai, effectué dans les conditions précisées au fascicule C.C.O. du Cahier des Clauses Techniques Générales 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. A défaut, on relèvera les indications du compteur d'énergie cumulées pendant des périodes de dix (10) minutes, d'où l'on déduira la puissance moyenne délivrée pendant chacune de ces périodes.

Ces relevés sont effectués pendant une durée qui ne peut être inférieure à vingt-quatre heures (24 heures) consécutives et déterminent la puissance maximale appelée dans les conditions de l'essai. On calcule à partir de cette mesure, la puissance maximale en service continu, appelée le jour où la température extérieure de base est atteinte et on obtient la puissance souscrite.

a) Pour les vérifications à la demande de l'Abonné, si la puissance ainsi déterminée est conforme à celle fixée dans la police d'abonnement, les frais entraînés sont à la charge de l'Abonné et il lui appartiendra, s'il le désire, de modifier l'équipement de son poste de livraison et de modifier sa puissance souscrite.

Dans le cas contraire, les frais entraînés sont à la charge du Service, qui doit rendre la livraison conforme.

b) Pour les vérifications à la demande du Service, si la puissance ainsi déterminée est supérieure de plus de dix pour cent (10 %) à la puissance souscrite initiale ou révisée en application de l'alinéa suivant, le Service peut demander :

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

Si la puissance ainsi déterminée est inférieure à la puissance souscrite de plus de dix pour cent, la police d'abonnement est rectifiée en conséquence et la nouvelle valeur est prise en considération dans la facturation à partir de la date de l'essai. Les frais de l'essai sont, dans tous les cas, à la charge du Service.

Article 16. Frais de raccordement

Tout Abonné éventuel, désireux d'être alimenté en énergie calorifique, doit faire une demande d'abonnement auprès de SYAN'Chaleur.

En outre, ce raccordement doit être compatible avec les conditions techniques normales de distribution et ne doit en aucun cas obliger le Service à modifier ces conditions ; en particulier, à augmenter la température normale de fonctionnement du réseau primaire. Si la demande nécessite la réalisation d'un investissement important, renforcement de réseau ou de la production de chaleur en chaufferie, ou une extension du réseau, ou encore la création d'un nouveau branchement, SYAN'Chaleur peut temporiser l'accord ou refuser le raccordement.

Le nouvel Abonné sera soumis, de fait, aux dispositions du présent Règlement et aux modifications ultérieures qui pourraient lui être apportées.

Les frais de raccordement représentent la participation du nouvel Abonné au coût des travaux nécessaires à son raccordement au réseau de chaleur (branchement, poste de livraisons et compteur).

Pour les Abonnés de premier établissement (ayant signé leur police avant le 30 juillet 2019) aucun frais de raccordement ne sera appliqué sauf pour les maisons individuelles – ou bâtiments avec une puissance souscrite inférieure à 30 KW - où des frais pourront être demandés si la distance entre le réseau et la pénétration dans la maison excède 20 m), représentant au plus le coût réel des travaux de réseau complémentaires.

Pour les raccordements effectués après cette date, un devis des frais de raccordement sera proposé à l'Abonné, qui devra l'accepter avant tout démarrage des travaux correspondants.

Article 17. Tarification du service

17.1 Constitution du tarif

Le Service vend l'énergie calorifique aux tarifs définis dans la police d'abonnement signée par l'Abonné, auxquels s'ajoutent les divers droits et taxes additionnelles au prix de l'énergie calorifique.

Le tarif de base est décomposé en deux éléments représentant respectivement :

17.1.1 Terme R1 Consommation

Le terme R1 est un élément proportionnel représentant le coût des combustibles (bois et appoint fioul) nécessaires, en quantité et en qualité, pour assurer la fourniture d'un MWh d'énergie calorifique livré en sous-station, destiné au chauffage des locaux et au réchauffage de l'eau chaude sanitaire (**R1₁**) des Abonnés.

17.1.2 Terme R2 Abonnement

Le terme R2 est un élément fixe, tenant compte des charges fixes d'exploitation décomposées en 4 parties :

- R21 : achats d'électricité (, eau et communication) en chaufferie,
- R22 : coût des prestations de conduite, de petit entretien et de grosses réparation, frais administratifs, nécessaires pour assurer le fonctionnement des installations primaires,
- R23 : provision sur coût des prestations de renouvellement et de modernisation des installations,
- R24 : charges financières liées au financement des investissements des travaux de premier établissement, tenant compte des subventions perçues par **SYAN'Chaleur**.

Il est exprimé en € par URF (Unité de Répartition Forfaitaire).

Le montant de ce terme **R2** est réparti entre les clients, au prorata des Unités Forfaitaires de Répartition de chacun, calculées comme suit par Abonné :

URF = 30% x (puissance souscrite, en KW) + 70% x (besoins annuels estimés lors du raccordement, en MWh/an).

17.1.3 Facturation de l'énergie aux Abonnés

La facturation résulte de l'application de la formule suivante :

$$R = R1 \times \text{Nombre de MWh consommés par l'Abonné} + R2 \times \text{nombre d'URF de l'Abonné}$$

R1 s'exprime en € HT et TTC/MWh

R2 s'exprime en € HT et TTC/URF

17.2 Tarifs applicables

Les tarifs des termes R1 et R2 sont précisés dans la police d'abonnement, et évoluent chaque année au 1^{er} janvier selon les principes suivants :

- l'obligation d'équilibrer chaque année les charges et les recettes du Service géré en régie,
- l'indexation, effectuée sur la base des formules d'indexation définies dans la police d'abonnement,
- l'annuité d'emprunt correspondant aux investissements n'est pas indexée.

Les tarifs sont communiqués annuellement à l'ensemble des Abonnés.

17.3 Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

Les montants hors taxes sont affectés des taux de TVA en vigueur à la date d'exécution des prestations facturées.

Article 18. Paiement des sommes dues par les Abonnés au Service

18.1 Facturation

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

La facturation est trimestrielle.

En début de chaque trimestre est présentée une facture comportant :

- les éléments proportionnels R1, établis sur la base des quantités consommées mesurées pendant la période précédente par relevé des compteurs,
- l'élément forfaitaire R2, par quart.

A sa demande, un Abonné peut demander de financer en une seule fois et sur la durée de son contrat d'abonnement (12 ans) :

- 100% du tarif R23 + R24 à la date de la signature de la police d'abonnement, et pour les 12 années de l'abonnement.

En cas de modification de la puissance souscrite et de l'URF, dans la période des 12 ans, un réajustement sera effectué (facture complémentaire ou remboursement).

18.2 Conditions de paiement de la chaleur

Les modalités de règlement peuvent être :

- par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Trésor Public
- par virement bancaire (les coordonnées seront précisées sur le Titre de Recettes émis par la Trésorerie de SYAN'Chaleur)
- par mandatement administratif

Sous réserve de dispositions réglementaires particulières, les factures sont payables dans les trente (30) jours francs après leur présentation.

A défaut de paiement dans le délai imparti qui suit la présentation des factures, le Service peut interrompre, après un nouveau délai de quinze (15) jours francs, la fourniture de chaleur pour le chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire, cela après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Abonné.

Le Service 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 Service est déchargé 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 la fourniture aurait été interrompue, 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.

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu, à compter du délai de quarante-cinq (45) jours francs précisé au premier alinéa, de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d'une pénalité de 5% sur les sommes dues.

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

18.3 Réduction de la facturation

La définition des interruptions de fourniture d'énergie est précisée à l'article 12.3 du présent règlement de service.

En cas d'interruption de fourniture, le Service applique une réduction de facturation au bénéfice des Abonnés concernés sur leur prochaine facture. Le Service procède automatiquement à la réduction de facturation compte tenu des éléments suivants :

- la facturation est fondée sur le relevé des quantités de chaleur fournie ;
- le compteur enregistre la réduction ou l'absence de chaleur fournie.

La réduction de facturation s'applique comme suit :

a) Toute journée d'interruption de fourniture d'énergie, au-delà des délais définis à l'article 12.3 (conditions particulières du service), se traduit, pour les installations ayant subi cette interruption, par une réduction de 1/250^{ème} de la partie fixe de la facture (soit le terme R2).

b) En cas d'insuffisance, la réduction opérée est égale à la moitié de celle prévue ci-dessus, soit par défaut 1/500^{ème}.

18.4 Paiement des frais de raccordement

Dans l'hypothèse où des frais de raccordement sont appliqués (cf. article 16), ils sont exigibles auprès des nouveaux Abonnés dans les mêmes conditions que les sommes dues au titre de la fourniture d'énergie calorifique.

Toutefois, les Abonnés peuvent demander à régler les sommes dues en trois échéances annuelles égales, la première étant réglée lors de la signature de la police d'abonnement.

A défaut de paiement des sommes dues, le Service peut être suspendu un mois après une mise en demeure par lettre recommandée ; l'abonnement peut être résilié à l'expiration de l'exercice en cours dans les conditions définies au règlement du service.

Article 19. Mesures d'ordre

La distribution de chaleur dans les sous-stations est soumise à l'inspection des agents du Service et de son exploitant, qui auront le droit de faire fonctionner les vannes et autres organes de commande ou de régulation pour les vérifications qui les intéressent. Les Abonnés ne pourront s'opposer à la visite, au relevé des compteurs et à la vérification des installations.

Il est interdit aux Abonnés de faire exécuter un travail sur la partie primaire de leur installation, par un prestataire autre que celui mandaté par le Service.

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

Article 20. Information des Abonnés

Une réunion d'information – animée par SYAN'Chaleur - a lieu chaque année avec l'ensemble des Abonnés du service public de chauffage urbain afin de présenter le bilan technique et financier du fonctionnement ainsi que la constitution du prix de l'énergie vendue.

Article 21. Contestations

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige relatif à l'exécution du présent règlement à l'amiable. Le Service s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Abonnés formulés au Service (par courrier, courriel et/ou appel téléphonique) aux coordonnées suivantes : SYAN'Chaleur – 2107 route d'Annecy – 74330 POISY

Si l'Abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai d'un (1) mois, il peut adresser toute réclamation directement au Président du Service () par courrier (et courriel) à l'adresse suivante : Monsieur Jean-Paul AMOUDRY – Président du SYANE - 2107 route d'Annecy – 74330 POISY

En l'absence de règlement du différend dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation par le Service, l'Abonné peut saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie. Cette saisine peut se faire par un formulaire mis à disposition sur le site www.energie-mediateur.fr: soit directement sur le site, soit par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie – Libre réponse n°59252 - 75443 PARIS Cedex 09.

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

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

Article 22. Modification du règlement de service

Des modifications au présent règlement ou l'adoption d'un nouveau règlement peuvent être décidées par SYAN'Chaleur en concertation avec les Abonnés et adoptées par délibération du comité du SYANE selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

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

Article 23. Clause d'exécution

Règlement de service approuvé par délibération du Comité syndical du SYANE en date du 13/12/2018, après avis favorable du Conseil d'exploitation en date du 11/12/2018, déposé en préfecture d'ANNECY le

Le Directeur de la Régie, habilité, est chargé de l'exécution du présent règlement.