

# REGLEMENT DE SERVICE

## Service public distribution de chaleur

Octobre 2021

Mise à jour de mars 2023

Mise à jour de décembre 2023

---

**Réseau de Chaleur Bois Énergie**

**Quartier des Hauts d'Evian**

**Communes d'Evian-les-Bains et  
Neuvecelle**

## SOMMAIRE

<b>Article 1.</b>	<b>Définitions</b> .....	<b>4</b>
<b>Article 2.</b>	<b>Objet du règlement de service</b> .....	<b>4</b>
<b>Article 3.</b>	<b>Principes généraux du service</b> .....	<b>4</b>
	3.1 Ouvrages primaires .....	5
	3.2 Ouvrages secondaires.....	5
<b>Article 4.</b>	<b>Travaux de raccordement de l'Abonné</b> .....	<b>5</b>
	4.1 Branchement .....	5
	4.2 Poste de livraison .....	6
	4.3 Compteur d'énergie thermique.....	6
	4.4 Sous-station.....	6
<b>Article 5.</b>	<b>Installations de l'Abonné</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 6.</b>	<b>Modalités de fourniture de l'énergie calorifique</b> .....	<b>7</b>
	6.1 Période de chauffage .....	7
	6.2 Conditions techniques de livraison .....	8
	6.3 Mesures de fourniture aux Abonnés.....	8
	6.4 Vérification des compteurs.....	8
<b>Article 7.</b>	<b>Obligations du Gestionnaire</b> .....	<b>9</b>
	7.1 Interruption de fourniture .....	9
	7.2 Insuffisance de fourniture .....	9
	7.3 Période d'arrêt technique .....	9
	7.4 Arrêts d'urgence .....	9
	7.5 Autres cas d'interruption de fourniture.....	9
	7.6 Limite d'obligation du respect des températures et des puissances .....	10
	7.7 Interventions et dépannages .....	10
	7.8 Responsabilité et assurance.....	10
<b>Article 8.</b>	<b>Conditions d'exploitation du service</b> .....	<b>10</b>
	8.1 Libre accès aux postes de livraison et aux installations .....	10
	8.2 Mise à disposition d'installations de production appartenant à un abonné .....	10
	8.3 Travaux d'entretien courant.....	11
	8.4 Travaux de gros entretien et de renouvellement.....	11
	8.5 Information des Abonnés sur les travaux .....	11
<b>Article 9.</b>	<b>Police d'abonnement</b> .....	<b>11</b>
<b>Article 10.</b>	<b>Résiliation de la police d'abonnement</b> .....	<b>12</b>
<b>Article 11.</b>	<b>Choix des puissances souscrites</b> .....	<b>12</b>

11.1 Définition de la puissance technique.....	12
11.2 Définition de la puissance souscrite .....	13
<b>Article 12. Frais de raccordement.....</b>	<b>13</b>
<b>Article 13. Modification de la puissance souscrite .....</b>	<b>13</b>
13.1 En cas d'évolution de la surface chauffée ou de fermeture de bâtiments .....	14
13.2 En cas de travaux d'économie d'énergie.....	14
<b>Article 14. Suspension de puissance souscrite .....</b>	<b>14</b>
<b>Article 15. Vérification de la puissance technique.....</b>	<b>14</b>
<b>Article 16. Tarification du service .....</b>	<b>15</b>
16.1 Constitution du tarif .....	15
16.2 Facturation de l'énergie aux Abonnés.....	16
<b>Article 17. Indexation des tarifs .....</b>	<b>16</b>
17.1 Indexation du terme R1 .....	16
17.2 Indexation du terme R2.....	17
<b>Article 18. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) .....</b>	<b>17</b>
<b>Article 19. Paiement des sommes dues par les Abonnés au service.....</b>	<b>18</b>
19.1 Facturation .....	18
19.2 Conditions de paiement de la chaleur.....	18
19.3 Réduction de la facturation et pénalités .....	19
19.4 Paiement des frais de raccordement .....	19
<b>Article 20. Mesures d'ordre .....</b>	<b>19</b>
<b>Article 21. Information des Abonnés.....</b>	<b>19</b>
<b>Article 22. Contestations.....</b>	<b>20</b>
<b>Article 23. Modification du règlement de service .....</b>	<b>20</b>
<b>Article 24. Date d'entrée en vigueur.....</b>	<b>20</b>
<b>Article 25. Clause d'exécution .....</b>	<b>20</b>
<b>Article 26. Annexes au règlement de service .....</b>	<b>20</b>

## Article 1. Définitions

**Autorité compétente** : désigne le SYANE, suite aux transferts de la compétence des Communes d'Evian-les-Bains en novembre 2020 [et de Neuvecelle en mars 2023](#).

**Gestionnaire** : désigne SYAN'Chaleur, régie du SYANE à laquelle l'Autorité compétente a confié la gestion du service public de distribution de chaleur (ci-après « le service »).

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

**Branchement** : le branchement est l'ouvrage par lequel le poste de livraison d'un Abonné est raccordé à une canalisation publique de distribution.

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

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

## Article 2. Objet du règlement de service

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives du Gestionnaire et des Abonnés sur le périmètre défini en Annexe 1.

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

## Article 3. 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 ;
- 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, le Gestionnaire :

- finance, conçoit et réalise – 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 au gaz ;
  - un réseau de chaleur distribuant l'énergie aux Abonnés ;
  - des postes de livraison pour le raccordement des Abonnés au réseau.

- assure l'entretien et la maintenance de l'ensemble des installations de production et de distribution qu'il a financées, ainsi que pour les installations de production nécessaires au service qui peuvent lui être mises à disposition par des abonnés ;
- 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 ;

### 3.1 Ouvrages primaires

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 avec appoint au gaz ;
- un réseau de canalisations enterrées pour le transport de la chaleur ;
- des postes de livraison de la chaleur à 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). Ces postes de livraison sont établis dans des locaux, appelés sous-stations. Les sous-stations sont mises à disposition du Gestionnaire gratuitement par l'Abonné ;
- les installations et/ou les ouvrages qui seraient établis ou modifiés ultérieurement, notamment les extensions et les renforcements réalisés.

Ces ouvrages sont appelés installations primaires.

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.

### 3.2 Ouvrages secondaires

Les installations d'utilisation ou de répartition de la chaleur en aval de l'échangeur thermique en sous-stations, appelées installations secondaires, ne font pas partie des ouvrages du service. Elles sont établies et entretenues par l'Abonné et à sa charge.

Le Gestionnaire peut contrôler, sur plan et sur place, la réalisation de tous les éléments en contact avec le fluide primaire. Il peut refuser le raccordement ou la mise en service en cas de non-conformité avec la réglementation préalablement portée à la connaissance de l'Abonné par le Gestionnaire dans le présent règlement de service et ses annexes.

## Article 4. Travaux de raccordement de l'Abonné

### 4.1 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 réalisé, entretenu et renouvelé par le service à ses frais et fait partie intégrante du service public. Il est délimité, par les deux (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 et le renouvellement.

## 4.2 Poste de livraison

Les ouvrages du circuit primaire, situés dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, échangeur jusqu'aux brides aval 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.

## 4.3 Compteur d'énergie thermique

Les compteurs et appareils de mesure sont fournis, posés, entretenus et renouvelés par le service. Ils sont plombés. Ils font partie intégrante du service.

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

## 4.4 Sous-station

Le génie civil (clos et couvert) de la sous-station, ainsi que son 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

Les installations secondaires sont propriété de l'Abonné.

L'Abonné a la charge et la responsabilité de ces installations à partir de la bride aval de l'échangeur primaire : 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...

L'Abonné déclare, à ce sujet, avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile du fait des installations secondaires et de leur exploitation.

- En outre, **sauf disposition contraire inscrite dans la police d'abonnement**, 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 lorsque nécessaire.**

Le Gestionnaire 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 Gestionnaire 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.

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

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

## Article 6. Modalités de fourniture de l'énergie calorifique

Tout Abonné situé dans le périmètre géographique du réseau de chaleur, tel que représenté en Annexe 1, souhaitant être alimenté en énergie calorifique par le réseau doit souscrire auprès du service une police d'abonnement, dont le modèle est présenté en Annexe 2, et est soumis aux dispositions du présent règlement de service.

La puissance souscrite minimale s'établit à **dix (10) kW**, avec une densité thermique supérieure ou égale à 1,5 MWh/ml.

L'Abonné est soumis aux dispositions du présent règlement et aux modifications ultérieures qui pourraient lui être apportées selon la procédure prévue à l'Article 23.

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

Le service peut assurer, dans la limite des capacités des installations et sous réserve d'inscription dans la Police d'Abonnement, toute fourniture d'énergie calorifique destinée à des usages autres que le chauffage des bâtiments ou la production d'eau chaude sanitaire.

### 6.1 Période de chauffage

La fourniture de chaleur est assurée tout au long de l'année.

Les dates prévisionnelles de début et de fin de la période de chauffage, sont les suivantes :

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

## 6.2 Conditions techniques 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.

La température maximale d'alimentation des postes de livraison par le réseau de chaleur côté primaire est de 90°C pour la température extérieure de base de -13°C. Cette température diminue en fonction de la température extérieure avec un minimum de 70°C en été.

La température maximale de sortie des postes de livraison est de 85°C pour la température extérieure de base de -13°C et peut baisser au minimum à 65°C en été.

La température maximale de retour du secondaire est de 65°C. Un mécanisme d'intéressement économique à l'atteinte de températures de retour du secondaire optimisées, et inférieures à cette température maximale, pourra être mis en place ultérieurement par le Gestionnaire.

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

## 6.3 Mesures de fourniture aux Abonnés

La chaleur livrée à chaque Abonné doit être mesurée par un compteur 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.

## 6.4 Vérification des compteurs

Les compteurs sont entretenus tous les deux (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.

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

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 quinze (15) jours suivant le remplacement du compteur.
- $DJU_c$  = Nombre de degrés jours unifiés pour la période de consommation  $C_c$ .

- DJUm = Nombre de degrés jours unifiés pour la période de consommation Cm.

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 7. Obligations du Gestionnaire

Le service est tenu de fournir la chaleur nécessaire aux bâtiments, dans la limite des puissances techniques déterminées dans la police d'abonnement et des conditions particulières éventuellement définies dans ladite police pour le chauffage et l'éventuelle production d'eau chaude sanitaire.

### 7.1 Interruption de fourniture

Est considérée comme interruption de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires :

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

### 7.2 Insuffisance de fourniture

Est considérée comme insuffisance de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires :

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

### 7.3 Période d'arrêt technique

La fourniture de chaleur est assurée toute l'année.

En vue de faciliter les nouveaux raccordements ou d'assurer le gros entretien, une période d'arrêt technique pourra avoir lieu chaque année hors période de chauffage.

Cet arrêt annuel aura une durée maximale de cinq (5) jours, chaque interruption de la fourniture d'eau chaude sanitaire ne pouvant cependant pas excéder quarante-huit (48) heures consécutives.

Les dates en seront portées à la connaissance de l'Abonné par tout moyen avec un préavis minimal de quinze (15) jours.

### 7.4 Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate et notamment en cas de danger, le Gestionnaire doit prendre d'urgence les mesures nécessaires. Il en avise sans délai les Abonnés concernés par tout moyen et les Usagers concernés par affichage en pied d'immeuble.

L'ensemble de ces arrêts sont soumis aux stipulations de l'article Article 19.3.

### 7.5 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 (24) heures l'Abonné et, par avis collectif, les usagers associés à l'Abonné concerné.

## 7.6 Limite d'obligation du respect des températures et des puissances

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

La température extérieure de base est de -13°C relevée à la station météorologique de Thonon-les-Bains.

## 7.7 Interventions et dépannages

Le Gestionnaire s'engage à prendre toutes mesures pour assurer les dépannages des installations de transport et de distribution 24h sur 24, dimanche et jours fériés inclus.

A l'issue du dépannage, le Gestionnaire s'engage à envoyer un rapport d'intervention.

## 7.8 Responsabilité et assurance

Le Gestionnaire assume la pleine et entière responsabilité des prestations et est seul responsable envers l'Abonné et tout tiers concerné de tout dommage direct ou indirect, corporel, matériel ou immatériel, consécutif ou non, susceptible de survenir dans le cadre de l'exécution des prestations ou résultant de l'exécution ou de la non-exécution du règlement.

Le Gestionnaire déclare et garantit qu'il est le bénéficiaire d'un contrat d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant tous les dommages, de toutes sortes, causés à l'Abonné ou à des tiers par le Gestionnaire ou ses intervenants, dans le cadre de l'exécution du règlement et des polices d'abonnement. Cette police d'assurance doit être maintenue en vigueur pendant toute la durée du présent règlement. A tout moment, le Gestionnaire doit être en mesure de fournir à l'Abonné une attestation d'assurance précisant la nature et le montant des garanties souscrites et justifiant du paiement des primes correspondantes.

# Article 8. Conditions d'exploitation du service

## 8.1 Libre accès aux postes de livraison et aux installations

Les agents du Gestionnaire 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).

## 8.2 Mise à disposition d'installations de production appartenant à un abonné

Après accord entre un abonné et Syan'Chaleur, certaines installations de production (anciennes chaudières) de l'abonné peuvent être mises à disposition de Syan'Chaleur, afin d'améliorer le service et pour palier à toute insuffisance de fourniture par le réseau.

Dans ces conditions, Syan'Chaleur prend à sa charge l'exploitation maintenance de la chaufferie mise à disposition, ainsi que la fourniture du combustible.

### 8.3 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.

### 8.4 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.

### 8.5 Information des Abonnés sur les travaux

Avant la réalisation de ces travaux le Gestionnaire 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 traçable (courrier, courriel ...).

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

## Article 9. Police d'abonnement

Tout Abonné éventuel, désireux d'être alimenté en énergie calorifique, doit faire une demande d'abonnement auprès du Gestionnaire.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers de l'immeuble, ainsi qu'aux locataires et occupants de bonne foi, sous réserve que la demande de ces derniers soit contresignée par le propriétaire ou l'usufruitier qui s'en porte garant ou qu'à défaut de cette signature le demandeur constitue un dépôt de garantie qui sera restitué à l'échéance de la police d'abonnement. Ce dépôt de garantie ne doit pas être supérieur à la valeur de la moitié de la facturation de la quantité annuelle d'énergie consommée correspondant à la puissance souscrite.

Toute fourniture de chaleur pour quelque usage que ce soit est subordonnée à la conclusion d'une police d'abonnement, qui est un contrat écrit entre le Gestionnaire et l'Abonné, signée par l'Abonné et conforme au modèle joint en Annexe 2.

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

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

Le 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, le Gestionnaire peut temporiser l'accord ou refuser le raccordement.

### **Les abonnements sont conclus pour une durée de dix (10) ans.**

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

Les abonnements sont cessibles à un tiers à toute époque de l'année, moyennant un préavis de dix (10) jours francs. L'ancien Abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droits successifs, restent responsables vis à vis du Gestionnaire de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

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. [L'abonné a dès lors la faculté de ne pas reconduire son abonnement, ou de le reconduire pour une durée spécifique d'au moins 1 an. Dans de tels cas, la réponse de l'Abonné doit être apportée par lettre recommandée avec accusé de réception avant la date d'échéance.](#) Dans le cas contraire, la police d'abonnement est reconduite tacitement pour une nouvelle période de cinq (5) ans.

À la fin normale ou anticipée de l'abonnement, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé. Les frais de fermeture sont à la charge de l'Abonné.

## Article 10. Résiliation de la police d'abonnement

L'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Gestionnaire. La résiliation prend effet à la date souhaitée par l'Abonné et au plus tard trente (30) jours à compter de la notification de la résiliation au Gestionnaire.

Il supporte une indemnité égale au montant du terme R24, tel que défini en Article 16, restant dû sur la durée restant à courir jusqu'au terme de son abonnement.

En outre, l'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Gestionnaire à tout moment, avec effet à la date souhaitée par l'Abonné et sans indemnité de sa part en cas de faute de la part du Gestionnaire, en cas d'insuffisance de fourniture ou d'absence de fourniture telle que définie à l'Article 7 sur une période de plus de quinze (15) jours consécutifs.

### 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 deux (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 deux (2) ans le service est autorisé à déposer la sous-station après en avoir averti le propriétaire ou ses ayants droits.

## Article 11. Choix des puissances souscrites

### 11.1 Définition de la puissance technique

La puissance technique mentionnée dans la police d'abonnement est la puissance calorifique maximale que le service est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné. Elle prend en compte la puissance nécessaire au chauffage des locaux et la puissance nécessaire à l'éventuelle production d'eau chaude sanitaire.

La puissance technique est définie par l'Abonné, en accord avec le service. Elle est exprimée en kW. Les modalités de calcul par défaut de cette puissance technique sont précisées en Annexe 3.

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

Le Gestionnaire a un devoir d'information et de conseil du futur Abonné sur son niveau de demande.

## 11.2 Définition de la puissance souscrite

La puissance souscrite mentionnée dans la police d'abonnement, est la puissance qui sera utilisée pour la facturation :

- La puissance souscrite est utilisée lors de la facturation de l'abonnement selon les dispositions définies dans la police d'abonnement ;
- La puissance souscrite est utilisée pour déterminer les droits de raccordement tels que définis dans l'Article 12.

La puissance souscrite est exprimée en kW, elle est par défaut égale à la puissance technique.

Le service peut toutefois retenir une puissance souscrite inférieure à la puissance technique, dans une proportion pouvant aller jusqu'à vingt (20) %. Cette réduction peut s'appliquer dans les cas où le Gestionnaire estime que la puissance technique définie par l'Abonné lui semble anormalement élevée d'après la typologie de ses besoins.

## Article 12. Frais de raccordement

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).

Les frais de raccordement sont fixés au montant plafond suivant, en € HT, pour les bâtiments dont le raccordement au réseau présente une distance inférieure à 50 mètres linéaires à partir du tracé du réseau de chaleur existant ou prévisionnel :

$$13\,000 + 100 * \text{Puissance Souscrite en kW}$$

Au-delà de cette distance, les frais de raccordement seront déterminés sur devis en fonction du coût réel des travaux de raccordement.

Par dérogation, une exonération totale des droits de raccordement est prévue pour les bâtiments existants dont la police d'abonnement serait signée avant décembre 2024.

Quel que soit le cas, les certificats d'économie d'énergie mobilisables par l'opération seront au bénéfice de Syan'Chaleur ou de ses intervenants, qui auront la charge de les obtenir et de les valoriser. L'abonné s'engage à signer les attestations nécessaires à cette valorisation.

## Article 13. Modification de la puissance souscrite

Au terme d'une période minimale de deux (2) ans, suivant la date de conclusion de la police d'abonnement ou de la précédente demande de 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 :

- évolution de la surface chauffée des locaux ;
- fermeture de bâtiments ;
- travaux ou mesures d'économie d'énergie ;
- constat d'une puissance technique nécessaire différente de la puissance initialement déterminée, dans le cadre des opérations de vérification déterminées en Article 15 ; une seule et unique révision de la puissance souscrite étant possible sur la base de ce mécanisme sur la durée de la police d'abonnement.

### 13.1 En cas d'évolution de la surface chauffée ou 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 est déterminée 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 de l'Abonné, 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.

### 13.2 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, 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.

## Article 14. Suspension de puissance souscrite

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

## Article 15. Vérification de la puissance technique

Un essai contradictoire peut être demandé :

- par l'Abonné ;
- par le service, si il estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance technique (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 technique.

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.

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, les frais entraînés sont quoiqu'il en soit à la charge du service. Si la puissance ainsi déterminée est supérieure de plus de dix (10) % à la puissance technique initiale ou révisée en application de l'alinéa suivant, le service peut demander :

- soit, que l'Abonné réduise sa puissance absorbée à la puissance technique, par des dispositions matérielles contrôlables ;
- soit qu'il ajuste sa puissance technique 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 déterminée à l'issue de cet essai est inférieure à la puissance technique de plus de dix (10) %, la police d'abonnement est rectifiée en conséquence et la nouvelle valeur de la puissance souscrite, ainsi déterminée en concertation entre l'Abonné et le Gestionnaire, est prise en considération dans la facturation à partir de la date de l'essai.

## Article 16. Tarification du service

### 16.1 Constitution du tarif

Le service vend l'énergie calorifique aux tarifs définis ci-après, et sur la base de la puissance souscrite définie 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 :**

#### 16.1.1. Terme R1 : Consommation

Le terme R1 est un élément proportionnel représentant :

- Le coût des combustibles (bois et appoint gaz) 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 des Abonnés.
- Les coûts des consommations d'électricité, d'eau et de télécommunication.

Le terme R1 a la valeur suivante à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

$$R1 = 46,00 \text{ € HT/MWh}$$

#### 16.1.2 Terme R2 : Abonnement

Le terme R2 est un élément fixe, tenant compte des charges d'exploitation comprenant :

- les prestations de conduite, de petit entretien et de grosses réparation, frais administratifs, nécessaires pour assurer le fonctionnement des installations primaires,
- les prestations de renouvellement et de modernisation des installations,
- les charges financières liées au financement des investissements des travaux, tenant compte des subventions mobilisables par le Gestionnaire.

Il est exprimé en € par kW souscrit.an.

Le terme R2 a la valeur suivante à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

Puissance souscrite (PS)	Abonnement R2 (€ HT/an)
<100kW	88 * PS
Entre 100kW et 200kW	8 800 + 44 * (PS-100)
Entre 200kW et 500kW	13 200 + 22 * (PS-200)
Au-delà de 500kW	19 800+ 88 (PS-500)

Le terme R24 permettant de couvrir les charges financières liées au financement des investissements des travaux, compris dans le terme R2, est égal à 45% du terme R2 en date de valeur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## 16.2 Facturation de l'énergie aux Abonnés

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

$$R = R1 \times \text{Nombre de MWh consommés par l'Abonné} + R2 \times \text{kW souscrits par l'Abonné.an}$$

R1 s'exprime en € HT/MWh

R2 s'exprime en € HT/kW souscrits.an

## Article 17. Indexation des tarifs

Les indices et leurs valeurs sont issus de la base Actuprix ([www.actuprix.fr](http://www.actuprix.fr)).

Les indices pris en considération sont les derniers indices connus, temporaires le cas échéant.

### 17.1 Indexation du terme R1

Le service révisé les prix mensuellement, au 1<sup>er</sup> jours du mois de la période concernée par la facturation, selon les modalités suivantes :

$$R1 = R1_0 \times \left[ \left( 0.605 \times \frac{R1b}{R1b_0} \right) + \left( 0.32 \times \frac{R1g}{R1g_0} \right) + \left( 0.075 \times \frac{R1e}{R1e_0} \right) \right]$$

avec :

- R1<sub>0</sub> = 46,00 € HT/MWh de chaleur livrée

### La formule de révision de l'énergie issue du combustible bois est la suivante :

$$R1b = R1b_0 \times \left( 0,60 \times \frac{IPF}{IPF_0} + 0,4 \times \frac{IT}{IT_0} \right)$$

avec :

- R1b<sub>0</sub> : 36,00 €HT/MWh de chaleur livrée
- IPF : valeur du dernier indice connu « IPP – Indice plaquette forestière GG – humidité >40 % » au 1<sup>er</sup> du mois de révision (source CEEB)
- IPF<sub>0</sub> : valeur du dernier indice connu « IPP – Indice plaquette forestière GG – humidité >40 % » (source CEEB) au 1<sup>er</sup> janvier 2021
- IT : valeur du dernier indice « IPP – CNR REG EA 2019 – synthétique régional 40T » connu au 1<sup>er</sup> du mois de révision
- IT<sub>0</sub> : valeur du dernier indice « IPP – CNR REG EA 2019 – synthétique régional 40T » connu au 1<sup>er</sup> janvier 2021

### La formule de révision de l'énergie issue du combustible gaz est la suivante :

$$R1g = R1g_0 \times \left( \frac{G + TICGN}{G_0 + TICGN_0} \right)$$

et

$$G = G_0 \times \frac{INSEE\_G}{INSEE\_G_0}$$

avec :

- R1g<sub>0</sub> : 54,00 € HT/MWh de chaleur livrée
- G<sub>0</sub> = 46,67 € HT/MWh PCS

- INSEE.G identifiant n°010534775 est l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - CPF 35.23 - Commerce du gaz par conduites aux entreprises consommatrices finales - Prix de marché - Base 2015 - Données mensuelles brutes » au 1er du mois de révision.
- INSEE.G0 est la valeur de l'indice connu au mois zéro soit le 1<sup>er</sup> janvier 2021
- TICGN : valeur de la TICGN au 1er du mois de révision
- TICGN0 : valeur de la TICGN au 1er janvier 2021 soit 8.43 €/MWh PCS

### **La formule de révision du coût d'électricité, d'eau et de télécommunication**

$$R1e = R1e_0 \times \left( \frac{I \text{ élect}}{I \text{ élect}_0} \right)$$

Avec :

- R1e0 : Coût des achats d'électricité, d'eau et de télécommunication, au 1<sup>er</sup> janvier 2021, permettant de livrer 1 MWh en sous-station de l'abonné : 100 € HT/MWh
- I élect : identifiant n°010534769 est l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - CPF 35.11 et 35.14 - Électricité vendue aux entreprises consommatrices finales - Prix de marché - Base 2015 - Données mensuelles brutes » au 1er du mois de révision
- I élect0 : est la valeur de l'indice connu au mois zéro soit le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

### **17.2 Indexation du terme R2**

Le service révisé les prix **annuellement au 1er janvier de l'exercice concerné par la facturation** selon les modalités suivantes :

$$R2 = R2_0 \times \left( 0,5 + 0,3 * \frac{ICHT \text{ IME}}{ICHT \text{ IME}_0} + 0,13 * \frac{FsD2}{FsD2_0} + 0,07 * \frac{BT40}{BT40_0} \right)$$

Avec :

- R2<sub>0</sub> : montant initial du R2, en date de valeur janvier 2021
- ICHT IME : Dernière valeur de l'indice " ICHT-TS - Indice 001565183 - ICHT-IME - Coût horaire tous salariés confondus des industries mécaniques et électriques ", intégrant l'effet CICE, connue au 1er janvier de l'année d'exploitation
- ICHT IME<sub>0</sub> : Dernière valeur de l'indice " ICHT-TS - Indice 001565183 - ICHT-IME - Coût horaire tous salariés confondus des industries mécaniques et électriques ", intégrant l'effet CICE, connue au 1er janvier 2021
- FsD2 : Dernière valeur de l'indice " PSD - Indice PSDNR2 - FsD2 - frais et services divers catégorie 2 " connue au 1er janvier de l'année d'exploitation
- FsD2<sub>0</sub> : Dernière valeur de l'indice " PSD - Indice PSDNR2 - FsD2 - frais et services divers catégorie 2 " connue au 1er janvier 2021
- BT40 : Dernière valeur de l'indice bâtiment et travaux publics " BT - Indice BT40 - 2010 001710973 - Index du Bâtiment - BT 40 - Chauffage central " connue au 1er janvier de l'année d'exploitation.
- BT40<sub>0</sub> : dernier indice bâtiment et travaux publics " BT - Indice BT40 - 2010 001710973 - Index du Bâtiment - BT 40 - Chauffage central " connue au 1er janvier 2021

## **Article 18. 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.

**A la date d'entrée en vigueur du présent règlement, la TVA applicable est de 5,5% sur les montants R1 et R2.**

## **Article 19. Paiement des sommes dues par les Abonnés au service**

### **19.1 Facturation**

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

- N° de police d'abonnement,
- Adresse du poste de livraison,
- Évolution de la consommation d'énergie annuelle et mensuelle,
- Date de relève et date d'application des tarifs,
- Montant de la part proportionnelle due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Montant de la part abonnement due en indiquant par élément tarifaire le tarif appliqué et la quantité,
- Rappel de la consommation des 2 dernières années,
- Moyens de paiement disponibles
- Les contacts pour la gestion administrative (abonnement, facturation...) et la gestion technique (intervention, urgence...),
- L'adresse du site internet du Gestionnaire où sont accessibles le règlement de service et les règles de tarification et d'indexation en vigueur
- Sur la première page de la facture figurent obligatoirement les éléments suivants :
- La quantité facturée (MWh, kW, ...), la part éventuelle (1/12, ...),
- Le prix unitaire facturé en € HT,
- Le prix total HT facturé

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

- La facturation est mensuelle.
- En début de mois 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, déterminé en divisant par 12 les tarifs annuels.

### **19.2 Conditions de paiement de la chaleur**

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 dégagé de toute responsabilité par le seul fait d'avoir fait parvenir à l'Abonné, dans les délais prévus, les deux lettres recommandées précitées.

Au cas où 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'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le

taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

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

### 19.3 Réduction de la facturation et pénalités

La définition des interruptions de fourniture d'énergie est précisée à l'Article 7 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 7 (conditions particulières du service), se traduit, pour les installations ayant subi cette interruption, par une réduction de 1/165<sup>ème</sup> 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 1/365<sup>ème</sup>.

### 19.4 Paiement des frais de raccordement

Dans l'hypothèse où des frais de raccordement sont appliqués (cf. Article 12), ceux-ci sont exigibles auprès des Abonnés dans les conditions suivantes:

- 50% du montant à la signature de la police d'abonnement ;
- 50% du montant à la réception des installations matérialisée par un procès-verbal de réception entre le Gestionnaire et l'Abonné.

A défaut de paiement des sommes dues, le service peut être suspendu un mois après une mise en demeure par lettre recommandée.

## Article 20. 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 dommage et intérêts et telles poursuites que de droit.

## Article 21. Information des Abonnés

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

## Article 22. 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 de l'autorité compétente par courrier (et courriel) à l'adresse suivante : Monsieur le 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](http://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 23. Modification du règlement de service

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par l'Autorité compétente et le Gestionnaire. Toute modification du règlement de service est communiquée aux Abonnés par voie postale ou à leur demande par voie électronique au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur de la modification envisagée.

Les éventuelles dérogations aux principes généraux du service aux conditions techniques de livraison sont mentionnées dans la police l'abonnement.

## Article 24. Date d'entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2021.

## Article 25. Clause d'exécution

Règlement de service approuvé par délibération du Comité syndical du Syane en date du 07/10/2021, [modifié par délibérations du Comité syndical du Syane en dates du 31/03/2022 et du 07/12/2023](#), après avis favorable du Conseil d'exploitation de Syan'Chaleur.

Déposé en préfecture d'ANNECY le 07/10/2021 dans sa version initiale.

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

## Article 26. Annexes au règlement de service

ANNEXE 1 : Périmètre d'application du règlement de service – [modifié en mars 2023](#)

ANNEXE 2 : Modèle de Police d'Abonnement

ANNEXE 3 : Formules d'aide à la détermination de la puissance technique

ANNEXE 4 : Guide de raccordement