Énergies du Grand Paris

Service public de chaleur urbaine

Règlement de Service

Concession du service public grand parisien de production et de distribution de chaleur

Sommaire

CHAPITRE I
Dispositions générales

ARTICLE 1. Définitions 5

ARTICLE 2. Objet du Règlement 6

ARTICLE 3. Principes généraux du Service 6

ARTICLE 4. Modalités de fourniture de l'énergie calorifique 6

ARTICLE 5. Obligations du Concessionnaire 6

5.1. Continuité du Service 6
5.2. Intervention en cas de fuite/casse & Service d'astreinte 6
5.3. Respect des principes républicains 7
5.4. Respect des règles déontologiques 7
5.5. Traitement des réclamations 7
5.6. Enquêtes de satisfaction 7
5.7. Politique active de communication 7
5.8. Local d'accueil 8
5.9. Accueil téléphonique 8
5.10. Espace Abonné en ligne 8
5.11. Base Abonnés 8

ARTICLE 6. Qualité de l'Abonné - modification de la situation de l'Abonné 9

6.1. Qualité de l'Abonné 9
6.2. Changement de régime dans la propriété de l'immeuble 9
6.3. Cession de l'abonnement - cession de l'immeuble 9
6.4. Redressement ou liquidation judiciaire de l'Abonné 9

ARTICLE 7. Conditions d'établissement du Branchement 11

7.1. Propriété du Branchement 11
7.2. Réalisation et entretien du Branchement 11
7.3. Coût des travaux d'établissement du Branchement 11
7.4. Frais de fermeture et de réouverture du Branchement 11
7.5. Frais de modifications, de déplacement et de dépose du Branchement 11

CHAPITRE II
Branchement et Poste de Livraison

ARTICLE 8. Poste de Livraison 11

8.1. Propriété du Poste de Livraison 11
8.2. Installation d'un nouveau Poste de Livraison 12
8.3. Conversion de la liste des Postes de Livraison vapeur identifiés en Poste de Livraison eau chaude 12
8.4. Entretien et renouvellement du Poste de Livraison 12
8.5. Mise à disposition du système de retour des condensats 12

CHAPITRE III
Conditions de livraison de l'énergie

ARTICLE 9. Énergie thermique 14

9.1. Installations primaires 14
9.2. Installations secondaires 14
9.3. Limites de fourniture 14

ARTICLE 10. Conditions techniques d'exploitation 14

10.1. Périodes de fournitures d'énergie 14
10.2. Arrêts d'urgence 14
10.3. Arrêts programmes pour travaux 15
10.4. Autres cas d'interruption de fourniture 15

ARTICLE 11. Comptage 15

11.1. Propriété des systèmes de comptage 15
11.2. Installation, entretien et remplacement des systèmes de comptage 15
11.3. Évolution des principes de comptage 15
11.4. Types de systèmes de comptage et données collectées 16
11.5. Vérification des systèmes de comptage 16
11.6. Relève des systèmes de comptage 16
11.7. Contrôles à la demande de l'Abonné 16
11.8. Frais de renouvellement et de replombage des systèmes de comptage suite à des dégradations 17

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

ARTICLE 12. Obligations et responsabilités de l'Abonné 17
12.1. Assurances 17
12.2. Accès aux installations 17
12.3. Conformité du Poste de Livraison et des installations secondaires 17
12.4. Mesures de prévention au risque d'exposition à l'amiante 18
12.5. Servitudes 18
12.6. Transmission des données d'identification et des caractéristiques bâtimentaires 18

CHAPITRE IV
Abonnement et raccordement

ARTICLE 13. Demande d'abonnement 20
13.1. Cas des demandes de raccordement formées simultanément par plusieurs demandeurs pour bénéficier d'une extension du réseau 20
13.2. Cas des demandes de raccordement multiples échelonnées dans le temps sur une extension du réseau 20

ARTICLE 14. Desserte des Abonnés 21

ARTICLE 15. Puissance Souscrite 21

ARTICLE 16. Durée et résiliation de l'abonnement 24

ARTICLE 17. Frais et/ou Droits de raccordement 24
17.1. Droits de raccordement 24
17.2. Frais de raccordement 25

ARTICLE 18. Paiement des Droits et Frais de raccordement 26

ARTICLE 19. Révision des Droits et Frais de raccordement 26

ARTICLE 20. Certificats d'économie d'énergie 27

ARTICLE 21. Autres prestations de travaux réalisées par le Concessionnaire pour le compte des Abonnés 27

ARTICLE 22. Tarification de la chaleur 27
22.1. Tarification incitative « température de retour d'eau » 28
22.2. Tarification incitative « retour des condensats » 28
22.3. Option écrêtement 29

ARTICLE 23. Indexation et actualisation des tarifs 29

CHAPITRE V
Modalités de paiement des prestations dues

ARTICLE 24. Facturation et conditions de paiement 31
24.1. Facturation 31
24.2. Conditions de paiement 31
24.3. Abonnés multi-Polices 31

ARTICLE 25. Réduction de la facturation pour interruption et/ou insuffisance de fourniture 32

ARTICLE 26. Activités annexes 32

CHAPITRE VI
Dispositions d'application

ARTICLE 27. Date d'application 34

ARTICLE 28. Communication et rectification des données personnelles 34

ARTICLE 29. Modification du Règlement 34

ARTICLE 30. Substitution 34

ARTICLE 31. Clauses d'éxécution 34

ARTICLE 32. Contestations 34

ANNEXES. 35

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre I

Dispositions générales

En vertu du Contrat de concession conclu le 10 avril 2026 entre la Ville de Paris en qualité d'Autorité Concédante, et la société d'économie mixte à opération unique « Énergies du Grand Paris » (ci-après « la Concession »), cette dernière assure la production et la distribution de chaleur du réseau urbain et prend la qualité de « Concessionnaire » pour l'exécution du présent Règlement qui a reçu son agrément.

ARTICLE 1. Définitions

Abonné : désigne la personne physique ou morale ayant souscrit une Police d'abonnement au service public d'énergie calorifique de la Ville de Paris.

Annexe : désigne sur Annexe du Règlement de Service.

API : acronyme de Application Programming Interface, désigne une interface logicielle qui permet de connecter un logiciel, un Service à un autre logiciel ou Service afin d'échanger des données et des fonctionnalités ou un flux de dépôts de fichiers sur un serveur de stockage.

Article : désigne un article du Règlement de Service.

Autorité Concédante : désigne la Ville de Paris ou toute autre entité qui viendrait s'y substituer en cours du Contrat de concession.

Branchement : désigne la canalisation ayant pour objet l'amenée de la chaleur depuis la canalisation de distribution située sous la voirie publique jusqu'à la vanne de sectionnement d'entrée d'immeuble et les canalisations de retour des condensats ou de l'eau depuis les installations de l'Abonné jusqu'à la canalisation de retour d'eau située sous la voirie publique. Les vannes d'entrée font partie du Branchement. Le Poste de Livraison ne fait pas partie du Branchement.

Canalisation de distribution : désigne les canalisations servant au transport de la chaleur pour desservir un ensemble d'Abonnés.

Concessionnaire : désigne la Société d'économie mixte à opération unique (Semop) titulaire du Contrat de Concession.

Contrat de Concession : désigne le Contrat de Concession de service public grand parisien de production et de distribution de chaleur entre le Concessionnaire et l'Autorité Concédante.

Date d'Entrée en vigueur du Contrat de concession : 23 avril 2026.

Date de Prise d'Exploitation du Contrat de concession : 1er janvier 2027.

Extension du réseau : désigne l'extension du linéaire de canalisations de distribution situées sous la voirie publique, réalisée dans le but de raccorder un (ou plusieurs) nouvel Abonné(s).

Guide de Prescriptions Techniques : guide précisant les conditions de mise en service et les prescriptions techniques relatives à la réalisation du Branchement, du Poste de Livraison et de la sous-station. Ce document constitue une annexe de la Police d'abonnement dont un modèle est joint en annexe du présent Règlement.

Police d'abonnement : désigne le contrat d'abonnement entre l'Abonné et le Concessionnaire.

Poste de Livraison : désigne les installations comprenant compteur(s), installations hydrauliques, robinetteries, et le cas échéant les échangeurs, vannes, filtres, automatismes et régulations côté primaire ; installations et équipements électriques des installations primaires ; systèmes de valorisation énergétique des condensats le cas échéant ; équipements de renvois des condensats (retours d'eau) le cas échéant. Les Postes de Livraison appartiennent soit à l'Abonné, soit au Concessionnaire à l'exception des compteurs qui appartiennent uniquement au Concessionnaire.

Puissance Souscrite : désigne la puissance maximale que le Concessionnaire est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné.

Service : désigne le service public objet du Contrat de concession.

Sous-station : désigne le local situé chez l'Abonné dans lequel est installé le Poste de Livraison.

Système de comptage : compteur ou ensemble de compteurs permettant de quantifier les flux en m^3, Enthalpie vapeur ou MWh, répondant aux dispositions de la directive MID 2014/32/UE, lorsqu'elle est applicable, et de la réglementation française conséquente avec en particulier, l'Arrêté du 3 septembre 2010 relatif au comptage de l'énergie thermique.

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

Webservice : désigne un Service web conçu pour avoir une interface existant dans un format traitable par des machines ; permettant aux applications de communiquer via un réseau.

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

Zones blanches : zones à développer en priorité peu ou pas desservies par le réseau de chaleur à la date de prise d'exploitation du Contrat de concession.

ARTICLE 2. Objet du Règlement

Le Règlement de Service a pour objet de définir les prestations assurées par le Service ainsi que les obligations respectives du Concessionnaire et des Abonnés.

Il est accessible à tout moment sur le site internet du Concessionnaire. 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

Les missions du Concessionnaire comprennent :

- La conception, le financement et la réalisation de l'ensemble des investissements de premier établissement ;
- L'exploitation, l'entretien, la maintenance et le renouvellement des installations et ouvrages ;
- La production et le transport de chaleur vers les réseaux de distribution ;
- L'enlèvement de chaleur vers les réseaux de distribution ;
- La distribution, la livraison et la vente de chaleur aux Abonnés ;
- La production d'eau pour la production et l'enlèvement de chaleur ;
- Le développement commercial du réseau visant le raccordement de nouveaux Abonnés y compris l'extension du réseau permettant de desservir les zones blanches ;
- La gestion des relations avec les Abonnés ;
- Les activités annexes définies à la Concession.

ARTICLE 4. Modalités de fourniture de l'énergie calorifique

Tout Abonné éventuel désireux d'être alimenté en énergie calorifique, pour quelque usage que ce soit, doit souscrire auprès du Concessionnaire un contrat. Les contrats pour la fourniture de chaleur sont établis sous la forme d'une Police d'abonnement signée par l'Abonné conforme au modèle joint en *Annexe 1* du présent Règlement.

En signant la Police d'abonnement, 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 29* ci-après.

ARTICLE 5. Obligations du Concessionnaire

Le Concessionnaire assure le Service dans le respect :

- De l'ensemble des dispositions légales et règlementaires applicables, existantes et à venir ;
- De l'ensemble des prescriptions et exigences du Contrat de concession et de ses annexes ;
- De la continuité du service public ;
- Des principes républicains.

En cas de non-respect de ses obligations, le Concessionnaire est redevable de pénalités et de réductions tarifaires à travers les mécanismes précisés dans le présent Règlement.

5.1. Continuité du Service

Le Concessionnaire est tenu d'assurer la continuité du Service qui lui est confié. Il fournit, aux conditions du Contrat de concession et du présent Règlement de Service à l'Abonné qui accepte, l'énergie nécessaire à l'alimentation de l'installation désignée, dans la limite de la Puissance Souscrite et aux conditions particulières définies dans la Police d'Abonnement, hormis :

- Pendant la durée de l'arrêt pour travaux programmables prévus à l'*Article 10.3* ;
- En cas d'événement extérieur présentant les caractéristiques de la force majeure.

Le Concessionnaire veille à ce que les travaux dont il a la charge soient exécutés dans des conditions telles qu'il n'en résulte que peu de perturbations pour le Service rendu aux Abonnés.

5.2. Intervention en cas de fuite/casse & Service d'astreinte

Le Concessionnaire prend en charge toute réparation de casse et de fuite sur le réseau :

- En cas d'urgence : la mise en sécurité, l'arrêt partiel du service, la réparation provisoire puis la remise en service sont réalisés en moins de cinq (5) heures après réception de l'alerte, ce délai comprenant les consultations obligatoires au titre du décret n° 2011-1241 dit DT-DICT ;
- Dans les autres cas : la mise en sécurité, l'arrêt du Service, la réparation puis la remise en service sont réalisés en moins de quinze (15) jours calendaires à compter du jour où la fuite a été confirmée et localisée, ce délai comprenant les consultations obligatoires au titre du décret n° 2011-1241 dit DT-DICT. Le Concessionnaire prend pendant ce délai toutes mesures conservatoires nécessaires.

La réparation définitive interviendra au plus tard le 30 septembre suivant.

L'urgence visée ci-dessus est caractérisée par :

- La mise en danger de personnes ou de biens ;
- L'impact sur les conditions de livraison de l'énergie pour un ou plusieurs Abonnés ;
- La dégradation commencée ou la dégradation certaine démontrée sous cinq (5) heures de biens d'autrui ;
- L'atteinte à la salubrité publique.

Le Concessionnaire dispose d'un service d'astreinte qui intervient en cas de besoin, 24H/24H et 365 jours par an.

Le service d'astreinte comporte :

- Une astreinte électromécanique ;
- Une astreinte fuite/casse - qualité du Service, elle dispose en propre ou en lien avec des prestataires, de tous les moyens utiles pour intervenir ;
- Une astreinte décisionnelle.

Le délai d'intervention est au maximum d'une (1) heure. Il est calculé à partir du moment où le Concessionnaire est informé de tout événement nécessitant une intervention physique jusqu'à l'arrivée du personnel approprié doté de tous les matériels d'intervention et de sécurité nécessaires.

5.3. Respect des principes républicains

Le Concessionnaire exerce les missions qui lui sont confiées dans le respect non seulement de la continuité du service public mais également des principes d'égalité des usagers, de laïcité et de neutralité du service public.

Dans l'hypothèse où il ferait intervenir des sous-traitants ou des sous-Concessionnaires et plus généralement toute autre personne à laquelle il confierait pour partie l'exécution du service public, il est fait obligation au Concessionnaire, conformément aux dispositions de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 de communiquer à l'Autorité concédante chacun des sous-contrats concernés et d'imposer à leur titulaire le respect des principes de laïcité, de neutralité et d'égalité dans le cadre de l'exécution du service public.

En conséquence, le Concessionnaire et tout tiers qu'il ferait intervenir dans la gestion du service public ont l'obligation de traiter de façon égale tous les usagers, de respecter la liberté de conscience et la dignité, de s'abstenir de manifester des opinions politiques ou religieuses.

5.4. Respect des règles déontologiques

Le Concessionnaire reconnait avoir reçu le Code de déontologie de la Ville de Paris, en avoir pris connaissance et s'y conformer.

5.5. Traitement des réclamations

Le Concessionnaire met en place un système de qualification systématique des échanges formalisés avec les Abonnés (appels, courriers, mails, etc.) conforme à la norme ISO 10 002. Il consigne systématiquement les réclamations tant orales qu'écrites en les qualifiant selon leur motif.

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

- L'Abonné peut émettre une réclamation par courrier, par mail, par téléphone, via le site internet en libre accès ou son compte Abonné en accès restreint ;
- Le Concessionnaire nomme un référent ayant pour mission d'enregistrer (puis de clôturer) la réclamation dans la base Abonnés, de l'attribuer à un salarié chargé d'y répondre et d'en accuser réception auprès de l'Abonné ;
- Le Concessionnaire nomme un garant ayant pour mission de piloter la résolution des réclamations à l'aide d'un tableau de bord dynamique de suivi et de réaliser le bilan annuel des réclamations ;
- Les réclamations sont traitées dans les cinq (5) jours ouvrés par le Concessionnaire. À défaut de pouvoir apporter une réponse satisfaisante au demandeur dans ce délai, le renvoi à une réponse ultérieure est toujours accompagné d'un engagement de délai du Concessionnaire ;
- La réponse à une réclamation se fait par voie écrite en utilisant, de manière générale, le même média que celui utilisé par l'Abonné à l'origine de la réclamation.

5.6. Enquêtes de satisfaction

Le Concessionnaire réalise tous les ans, par courriel ou par téléphone, une enquête de satisfaction de la qualité du Service auprès des Abonnés. Il réalise également des enquêtes ciblées « à chaud » lors de certaines étapes clés du parcours Abonné (par exemple : lors de la mise en service du Poste de Livraison, suite à une intervention ou une réclamation, etc.) auprès d'un échantillon d'Abonnés.

5.7. Politique active de communication

Le Concessionnaire s'engage à exercer une politique active de communication à l'égard des Abonnés. Pour cela, il mène les actions suivantes :

- Envoi par mail d'une newsletter trimestrielle portant sur l'actualité du réseau de chaleur ;
- Réalisation de campagnes d'e-mailing promotionnel (promotion des activités annexes, invitation à des salons et des évènements) et contractuel aux moments-clés de la Police d'abonnement (reconduction de la Police, avenant, changement d'interlocuteur commercial, modification de la Puissance Souscrite, etc.) ;
- Envoi par mail ou par SMS d'alerte et de notifications programmées par l'Abonné sur son compte restreint en ligne ;
- Remise d'un livret d'accueil à la signature de la Police d'abonnement (présentation du réseau, du compte Abonné, conseils de sobriété énergétique, etc.) ;
- Mise à disposition des accès à l'espace Abonné restreint en ligne ;
- Accompagnement d'un groupe d'Abonnés résidentiels en situation de surconsommation, dans la réduction

et l'optimisation de leurs consommations d'énergie thermique au travers de réunions individualisées (comprendre sa facture et ses consommations, passer à l'action, présenter les dispositifs existants).

5.8. Local d'accueil

Le Concessionnaire s'engage dans les trois (3) ans suivants la date de prise d'exploitation du Contrat de concession à ouvrir un local d'accueil aux Abonnés selon les modalités suivantes :

- Accès gratuit, accessible sur rendez-vous uniquement ;
- Situé dans le territoire grand parisien ;
- Ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 18 heures sauf les jours fériés.

5.9. Accueil téléphonique

Le Concessionnaire assure un accueil téléphonique dans le cadre d'un centre de relation clientèle accessible à l'ensemble des Abonnés et usagers du Service (prix d'un appel local) et met en place un système digital dynamique. Ce centre et le système digital sont accessibles 24H/24H et 7J/7J.

5.10. Espace Abonné en ligne

Le Concessionnaire met à disposition de l'Abonné un espace en ligne en accès restreint via un compte avec mot de passe. Cet espace est accessible depuis le site internet du Concessionnaire et lui permet d'accéder aux fonctionnalités et données suivantes :

- Informations permettant à l'Abonné de suivre et de maîtriser voire réduire sa consommation de chaleur (notamment historique de consommation, comparaison avec des Abonnés-types, alertes, conseils, etc.) ;
- Informations permettant à l'Abonné de suivre ses factures ;
- Cartographie du réseau, localisation de la sous-station ;
- Informations relatives à sa Police d'abonnement et à son Poste de Livraison et les équipements qui le constituent (variables selon le type de Poste de Livraison et les limites de prestations) ;
- Inscription à des alertes permettant à l'Abonné de recevoir un mail et/ou un SMS en cas de : dépassement inhabituel des consommations, dépassement de Puissance Souscrite, activation du bridage de la Puissance Souscrite, en cas de température trop basse ou trop élevée, de facture non honorée et de fuite sur le réseau primaire ;
- Inscription à des notifications permettant à l'Abonné de recevoir un mail en cas de nouveau document, nouvelle facture ou nouvelle actualité déposée sur son compte ;
- Inscription à des notifications permettant à l'Abonné de recevoir un mail en cas d'évolution de statut de sa demande (non attribuée, en cours, terminée et annulée) ;
- Formulaires de saisie permettant à l'Abonné de formuler une demande, de souscrire à des activités annexes, de demander la révision de sa Puissance Souscrite ;
- Documents (Police d'abonnement et ses éventuels avenants, Règlement de Service, Contrat de concession, grille tarifaire, catalogue d'activités annexes) ;
- Exports de l'ensemble des documents et données disponibles sous format .csv ;
- Prévisions météo ;
- Actualités du réseau ;
- Contacts utiles ;
- Indicateurs prêts-à-l'emploi pour les déclarations réglementaires de l'Abonné (OPERAT, DPE collectif, BEGES) ;
- Conditions générales d'utilisation et mentions légales.

Par ailleurs, le Concessionnaire permet l'accès des Abonnés à leurs données de consommation et de facturation via des API / webservices standards :

- Ces API / webservices standards sont directement connectés aux applications du Concessionnaire ;
- Le Concessionnaire expose et autorise l'accès à une API, charge à l'Abonné de se connecter dessus afin de récupérer automatiquement les données qui l'intéressent de son Espace dédié en ligne (Espace Abonné) ;
- Les développements de ces API / webservices standards et de l'Espace Abonné sont supportés par le Concessionnaire.

L'Abonné peut, s'il le souhaite, demander le développement d'une API / webservice spécifique :

- Ces API / webservices spécifiques ont pour but de permettre d'ajuster les objets et leurs références aux spécificités de la plateforme client d'un éditeur tiers non connu ou sur un périmètre d'objet atypique ;
- Ces API / webservices spécifiques transforment la donnée vers et depuis l'application de l'Abonné pour l'intégrer dans les outils du Concessionnaire ;
- Les développements de ces API / webservices spécifiques sont supportés par l'Abonné.

Les modalités d'accès à cette prestation sont décrites dans le Catalogue des Activités Annexes (activité de mise en place de connecteurs d'échanges de données entre systèmes d'information) accessible via l'Espace Abonné et sur le site internet du Concessionnaire.

5.11. Base Abonnés

La base Abonnés est créée aux frais du Concessionnaire. Ce dernier est seul responsable de l'établissement de la liste des Abonnés conformément à la réglementation en vigueur en droit des données à caractère personnel.

La base Abonnés comprend a minima les informations suivantes :

- Référence du point de desserte de l'Abonné ;
- Identification de l'Abonné à partir de la base de données des adresses fournies par l'Autorité Concédante en open data :
  - Personnes physiques : nom, prénom, adresse de l'Abonné (n° d'immeuble, n° d'escalier, n° de rue, nom de rue, code postal, ville ; n° de téléphone et courriel le cas échéant) ;
  - Personnes morales : raison sociale ou dénomination, adresse de la personne physique ou du Service (n° de rue, nom de rue, code postal, commune), code NAF ;
  - Type d'Abonné (bailleur social, syndicat de copropriété, collectivité, hôpital, promoteur privé, etc.) ;
  - Caractéristiques du bâtiment desservi : nombre de logements, surface de bureaux, type d'activités ;
- Identification du destinataire de la facture, si ce dernier est différent de l'Abonné ;
- Référence au type d'abonnement / tarifs appliqués ;
- Date de signature de la Police d'abonnement et échéance ;
- Puissance Souscrite ;
- Adresse du Branchement si différente de celle de l'Abonné ;
- Référence du ou des compteurs : date de pose du ou des compteurs ;
- Date de pose du ou des compteurs ;
- Consommation d'énergie thermique :
  - Date du dernier relevé du ou des compteurs et index de consommation correspondant à ce dernier relevé ;
  - Date de la dernière facture et derniers index de consommation relevés pris en compte pour l'établissement de cette facture, ou date de la dernière facture ;
  - Historique des consommations des deux années précédant la dernière facturation, en distinguant le cas échéant, les consommations suivant les usages ;
- Facturation : compte de l'Abonné comportant au moins les indications suivantes :
  - la totalité des sommes facturées à l'Abonné au cours de l'exercice ;
  - La totalité des sommes versées par l'Abonné au cours de l'exercice ;
  - Le report du solde du même Abonné pour l'exercice précédent, s'il y a lieu ;
  - Le solde de l'exercice ;
  - Mode de paiement : chèque, virement, prélèvement automatique, titre interbancaire de paiement (TIP), autres modes ;
  - Identification postale ou bancaire en cas de paiement par TIP sous réserve de l'accord de la CNIL ;
  - Historique des incidents de paiement ;
- Divers :
  - Informations relatives aux réclamations, aux incidents de paiement, y compris, le cas échéant, les pièces relatives au recouvrement contentieux en cours ;
  - Historique des contacts, demandes de renseignement et courriers clientèle et des interventions techniques ou commerciales avec l'usager.

ARTICLE 6. Qualité de l'Abonné – modification de la situation de l'Abonné

6.1. Qualité de l'Abonné

La Police d'abonnement ne peut être conclue que par le propriétaire de l'immeuble concerné par le Service ou son représentant dûment mandaté au nom et pour le compte du propriétaire ou par un locataire avec l'autorisation du propriétaire.

6.2. Changement de régime dans la propriété de l'immeuble

En cas de changement dans le régime de propriété de l'immeuble desservi par le Concessionnaire, à la suite soit d'une cession immobilière, soit d'un décès, soit d'un redressement ou soit d'une liquidation judiciaire, le propriétaire, son représentant, ou le locataire signataire de la Police d'abonnement devra en aviser sans retard le Concessionnaire.

À défaut, le propriétaire ou le locataire signataire, demeurera personnellement responsable de l'exécution de la Police d'abonnement.

6.3. Cession de l'abonnement – Cession de l'immeuble

Les abonnements sont cessibles à un tiers à toute époque de l'année moyennant un préavis d'un (1) mois ; l'Abonné s'engageant à imposer l'observation des clauses de la Police d'abonnement à toute personne physique ou morale qui le substituerait.

En cas de cession de l'immeuble raccordé au réseau de distribution de chaleur, le cédant devra imposer à l'acquéreur comme condition à la vente, la poursuite de la Police d'abonnement. Un extrait de l'acte de cession devra être notifié au Concessionnaire à la diligence du cédant. À défaut, le cédant demeurera tenu vis-à-vis du Concessionnaire jusqu'au terme de l'abonnement.

6.4. Redressement ou liquidation judiciaire de l'Abonné

En cas de redressement ou liquidation judiciaire de l'Abonné, le sort de la Police d'abonnement sera régi par les règles d'ordre public relatives aux procédures collectives.

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre II

Branchement et Poste de Livraison

ARTICLE 7. Conditions d'établissement du Branchement

Les conditions d'établissement du Branchement et du Poste de Livraison sont décrites dans le Guide de Prescriptions Techniques annexé au présent Règlement.

7.1. Propriété du Branchement

Le Concessionnaire est propriétaire des Branchements. Il est formellement interdit à l'Abonné d'en apporter quelques modifications que ce soit.

7.2. Réalisation et entretien du Branchement

Le Concessionnaire s'engage à effectuer les travaux en fonction des contraintes du Service sous réserve de l'obtention des autorisations administratives, et des servitudes obtenues par l'Abonné si nécessaire, et sous réserve des difficultés techniques ne permettant pas au Concessionnaire de réaliser les travaux dans des conditions garantissant la sécurité des biens et des personnes.

Le Concessionnaire assure l'entretien et la maintenance des Branchements.

7.3. Coût des travaux d'établissement du Branchement

Les travaux d'établissement du Branchement sont facturés à l'Abonné conformément à l'*Article 17* du présent Règlement.

7.4. Frais de fermeture et de réouverture du Branchement

Les frais de fermeture et de réouverture du Branchement sont à la charge de l'Abonné. Le tarif est indiqué dans le Bordereau des prix annexé au présent Règlement.

Dès lors que l'Abonné demande la fermeture ou la réouverture des vannes de Branchement, le Concessionnaire intervient dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande dûment complétée et signée par l'Abonné ou son représentant dûment habilité.

7.5. Frais de modifications, de déplacement et de dépose du Branchement

Les frais de modifications, de déplacement et de dépose du Branchement sont à la charge de l'Abonné. Le tarif est indiqué dans le Bordereau des prix annexé au présent Règlement.

ARTICLE 8. Poste de Livraison

8.1. Propriété du Poste de Livraison

À la Date de Prise d'Exploitation du Contrat de concession, les Postes de Livraison sont soit propriété de la Concession (dits **Postes en concession**) soit propriété des Abonnés (dits **Postes hors concession**).

8.1.1. Postes de Livraison existants hors concession

Le Concessionnaire s'engage pour les Postes de Livraison hors concession existants à :

- En début de contrat, proposer aux Abonnés l'intégration de leurs Postes de Livraison dans le périmètre de la Concession lors de la signature des Polices d'abonnement du Contrat ;
- En cours de Contrat, intégrer les Postes de Livraison des Abonnés dans le périmètre de la Concession sur sollicitation des Abonnés.

Quelle que soit la date d'intégration des Postes de Livraison au périmètre de la Concession, cette intégration est réalisée sous réserve d'une remise des installations par l'Abonné en état normal de fonctionnement. À défaut, le Concessionnaire pourra exiger auprès de l'Abonné des travaux de remise en état ou un montant équivalent à la valeur de ces travaux, avant l'intégration des ouvrages dans la Concession.

L'intégration du Poste de Livraison à la Concession fait l'objet :

- D'une visite préalable de chaque sous-station comprenant des installations techniques pour faire l'analyse au cas par cas de leur caractère mobilier ou immobilier ;
- L'état constaté du Poste de Livraison devra garantir une durée de vie sans nécessité d'action de renouvellement sur une durée d'a minima dix (10) ans.
- Le cas échéant, d'une cession à titre gracieux selon les modalités d'un acte dont le modèle est annexé à la Police d'abonnement.

8.1.2. Cas de la conversion de Postes de Livraison vapeur hors concession en Postes de Livraison eau chaude

Dans le cadre de sa politique de résilience et de transformation du réseau de chaleur, le Concessionnaire a identifié des secteurs du réseau de chaleur vapeur à convertir en eau chaude. Cette conversion nécessite de transformer une liste déterminée de Postes de Livraison vapeur existants en Poste de Livraison eau chaude. La liste des Postes de Livraison concernés est annexée au présent Règlement. Tout Abonné refusant d'adapter son installation en conséquence sera réputé renoncer à la desserte et in fine, sera déraccordé.

Le financement des travaux de conversion (incluant le nouveau Poste de Livraison) sera pris en charge par le Concessionnaire. Les Postes de Livraison ainsi transformés intègrent la Concession qui en devient propriétaire (Poste en Concession), sauf en cas de refus de l'Abonné. Dans ce cas, il prendra en charge les

obligations d'entretien et de renouvellement du nouveau Poste de Livraison dans les conditions prévues par ce Règlement.

8.1.3. Nouveaux Postes de Livraison

Enfin, pour les nouveaux Abonnés faisant l'objet d'un raccordement au titre du présent Contrat, le Poste de Livraison est intégré dans le périmètre de la Concession (Poste en concession).

8.2. Installation d'un nouveau Poste de Livraison

Tout nouveau Poste de Livraison est configuré par défaut tel que :

- Entre 0 kW de PS et 1 000 kW :
  - Eau Chaude : 1 échangeur et 1 compteur
  - Vapeur : 1 échangeur et 1 compteur
- Entre 1000 kW de PS et 2 500 kW :
  - Eau chaude : 2 échangeurs et 1 compteur
  - Vapeur : 2 échangeurs et 2 compteurs
- Entre 2 500 kW de PS et 5 000 kW :
  - Eau chaude : 3 échangeurs et 1 compteur
  - Vapeur : 3 échangeurs et 3 compteurs

Si l'Abonné souhaite bénéficier d'échangeurs ou de systèmes de comptage supplémentaires ou si sa Puissance Souscrite est supérieure à 5 000 kW, il adresse une demande motivée au Concessionnaire qui déterminera les Droits et Frais de raccordements sur la base d'un devis.

8.3. Conversion de la liste des Postes de Livraison vapeur identifiés en Poste de Livraison eau chaude

La conversion des Postes de Livraison vapeur identifiés en *Annexe 6* du présent Règlement est réalisée dans les quinze (15) ans suivants la date de prise d'exploitation du Contrat de concession aux frais du Concessionnaire.

Le Concessionnaire transmet aux Abonnés concernés le planning et les modalités des travaux de conversion à mener au moins six (6) mois avant le début des travaux.

8.4. Entretien et renouvellement du Poste de Livraison

Le Concessionnaire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement des Postes de Livraison en concession. Les Abonnés disposant de Postes en concession paient un tarif distinct qui comprend ces prestations, présenté dans l'*Article 22*.

L'Abonné a la charge l'entretien, la maintenance et le renouvellement du Poste de Livraison hors concession, dont il est propriétaire (à l'exception des compteurs). Les installations sont décrites dans la Police d'abonnement.

La modification du ou des circuits primaires par l'Abonné est strictement interdite sans autorisation préalable formelle du Concessionnaire.

8.5. Mise à disposition du système de retour des condensats

L'Abonné souhaitant rester propriétaire d'un Poste de Livraison vapeur (Poste hors concession) met à disposition du Concessionnaire le système de retour des condensats sous réserve qu'il soit en état normal de fonctionnement. L'état constaté du système de retour des condensats devra garantir une durée de vie sans nécessité d'action de renouvellement sur une durée d'a minima dix (10) ans. À défaut, l'Abonné réalise une remise en état de ce dernier pour que le Concessionnaire en assure la conduite, le petit et le gros entretien, la maintenance, les réparations, le renouvellement et le pilotage. Il peut, s'il le souhaite, faire appel au Concessionnaire qui transmettra un devis.

- Cas des Abonnés disposant d'un système de retour des condensats en bon état de fonctionnement.

La mise à disposition entrera en vigueur à la date de prise d'effet de la Police d'abonnement.

- Cas des Abonnés disposant d'un système de retour des condensats défectueux (non maîtrise de l'état des vannes de renvoi, pompes condensats ou bâche à condensats en mauvais ou hors d'état) et qui ne garantissent pas un renvoi pérenne des condensats dans le réseau de retour.

Le Concessionnaire exigera la remise en état préalable du système de retour des condensats aux frais de l'Abonné dans un délai d'un (1) an suivant la date de prise d'effet de la Police d'abonnement. Cette remise en état pourra faire l'objet d'une activité annexe proposée par le Concessionnaire.

Dans les deux cas évoqués ci-dessus, le Concessionnaire s'engage à restituer les installations à l'Abonné à l'échéance de la Police d'abonnement, dans un bon état de fonctionnement. Par ailleurs, il est entendu que le Concessionnaire laissera libre accès aux installations à l'Abonné et à ses représentants sans qu'ils puissent intervenir sur la conduite des installations, jusqu'à l'échéance de la Police d'abonnement.

La mise à disposition s'effectue à titre gratuit et selon les modalités détaillées dans la Police d'abonnement.

- Cas spécifique des Abonnés ne disposant pas du réseau de retour des condensats.

L'installation du réseau de retour des condensats et du système de retour des condensats chez l'Abonné se fera aux frais du Concessionnaire (une proposition lui sera faite en ce sens dans les premières années de son abonnement). Ces équipements intègrent obligatoirement et instantanément la Concession. Les Abonnés concernés doivent réserver un espace au Concessionnaire pour y installer le réseau de retour des condensats conformément au Guide de Prescriptions Techniques.

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre III

Conditions de livraison de l'énergie

ARTICLE 9. Énergie thermique

9.1. Installations primaires

La chaleur est fournie aux Postes de Livraison situés chez l'Abonné.

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

Sauf dispositions contraires de la Police d'abonnement[1], l'énergie calorifique est livrée côté primaire dans les conditions suivantes sous deux formes de vecteur énergétique :

- Vapeur dont la pression de livraison minimale est de 50 millibars[2] et dont la température varie entre 110 °C et 230 °C ;
- Eau chaude basse température (< 110 °C) au sein des boucles d'eau chaude dont la température d'arrivée varie entre 60 °C et 105 °C.

Les conditions de température, de pression et de débit primaires et secondaires et de mode consommation sont définies dans la Police d'abonnement en fonction du vecteur énergétique disponible dans le secteur.

Les paramètres du vecteur énergétique nécessaires à la fourniture de chaleur sont variables en fonction de la localisation et de la saison. Ils sont adaptés pour que le Poste de Livraison puisse répondre dans les conditions normales de fonctionnement aux exigences de la Police d'abonnement.

À cette fin, la Police d'abonnement précise les caractéristiques des équipements du Poste de Livraison et le mode de fixation des lois de température. Elle précise les éventuelles lois de chauffe. À défaut, l'Abonné contrôle cette loi de chauffe dans le système de régulation du Poste de Livraison.

Aucune fourniture d'eau n'est prévue par défaut. L'Abonné renvoie l'intégralité de l'eau primaire aux installations de la Concession. À défaut, des pénalités seront appliquées et des activités annexes pourront être proposées.

Par ailleurs, hors cas spécifiques prévus par la Police d'abonnement[3], tout prélèvement d'eau ou de vapeur sur le circuit est strictement interdit.

9.2. Installations secondaires

Sauf dispositions contraires mentionnées dans la Police d'abonnement, à partir du point de livraison, les installations sont dites «secondaires» et sont la propriété de l'Abonné : robinetteries, appareils de contrôle, de régulation et de sécurité, vases d'expansion (selon le cas), appareillages d'émission calorifique, etc.

Elles sont réalisées, exploitées et entretenues par celui-ci, à ses frais et sous sa responsabilité.

9.3. Limites de fourniture

Les limites de fourniture sont décrites à l'*Annexe 5* du présent Règlement : schéma de limites de prestations en sous-station.

- Lorsque l'Abonné est propriétaire du Poste de Livraison (Poste hors concession), la limite de responsabilités est aux vannes de sectionnement du Branchement et inclut le système de comptage et pour le vecteur énergétique vapeur, le système de renvoi des condensats suivant les conditions ci-dessus ;
- Lorsque le Poste de Livraison est intégré à la Concession (Poste en concession), la limite de responsabilités est aux 2 brides, entrée et sortie échangeur côté secondaire (isolement, régulation et sécurité côté primaire sont compris dans les prestations du Concessionnaire, de même que le système de comptage)[4].

ARTICLE 10. Conditions techniques d'exploitation

10.1. Périodes de fournitures d'énergie

Le Service de fourniture de chaleur s'effectue en continu sur l'ensemble de l'année, sans interruption dans le cadre d'un fonctionnement normal.

10.2. Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate du Service, le Concessionnaire doit prendre d'urgence toutes les mesures nécessaires à la continuité du Service. Il en avise les Abonnés dans un délai maximum de douze (12) heures ouvrées. Le Concessionnaire assume les conséquences de la rupture de la continuité du Service sans préjudice des recours en responsabilité que le Concessionnaire pourra introduire contre le ou les tiers à l'origine de ces circonstances.

1. Pour certains Abonnés ayant des besoins spécifiques de consommation de vapeur, tel que l'AP-HP, les blanchisseries et les pressings, il n'y a pas de barrière physique entre les fluides primaire et secondaire (livraison directement raccordée sur la canalisation primaire). Pour ces derniers, les conditions de livraison de l'énergie calorifique seront détaillées dans la Police d'abonnement.
2. Les Abonnés désirant une pression de livraison minimale supérieure à cinquante (50) millibars doivent en faire la demande auprès du Concessionnaire. La mise en place éventuelle de systèmes de relève de pression vapeur fera l'objet d'une facturation sur devis.
3. Par exemple, pour certaines configurations spécifiques telles que les Abonnés disposant d'un système de distribution de chaleur vers plusieurs bâtiments distincts couplés derrière un Poste de Livraison vapeur, ou bien les Abonnés raccordés à certaines boucles d'eau chaude en configuration dite « 3 tubes ». Pour ces derniers, les conditions de prélèvement d'eau ou de vapeur sur le circuit seront détaillées dans la Police d'abonnement.
4. Sauf dispositions contraires ou complémentaires mentionnées par la Police d'abonnement.

10.3. Arrêts programmés pour travaux

Les travaux programmables nécessitant un arrêt de fourniture sont exécutés pendant un arrêt annuel normal d'une durée maximale de deux (2) jours (consécutifs ou non), hors dimanche et jours fériés, dont les dates sont communiquées à chaque Abonné, avec un préavis minimal de quatre (4) mois.

Pour les Abonnés ayant des besoins particuliers et notamment des besoins continus de chaleur, la date d'intervention fait l'objet d'une concertation préalable avec eux. Si ces Abonnés ne disposent pas de moyens propres pour assurer la continuité de Service de fourniture de chaleur pendant la durée de l'arrêt, le Concessionnaire peut leur en mettre à disposition à leurs frais dans le cadre d'une activité annexe.

10.4. Autres cas d'interruption de fourniture

Le Concessionnaire a le droit, après en avoir avisé l'Autorité Concédante et l'Abonné concerné, de suspendre la fourniture de chaleur à tout Abonné dont les installations seraient une cause de perturbations pour les ouvrages du Service. En cas de danger, il intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde mais doit prévenir immédiatement l'Abonné.

ARTICLE 11. Comptage

La chaleur livrée à chaque Abonné est mesurée par un système de comptage d'un modèle homologué conforme aux normes et réglementations en vigueur, notamment celles relatives à la métrologie. Les compteurs et les sondes de température sont plombés par le Concessionnaire ou un organisme agréé à cet effet.

11.1. Propriété des systèmes de comptage

Le Concessionnaire est propriétaire des systèmes de comptage. Il est formellement interdit à l'Abonné d'apporter quelques modifications, que ce soit aux organes, aux accessoires, à la position et aux canalisations en amont et en aval des compteurs.

11.2. Installation, entretien et remplacement des systèmes de comptage

L'ensemble des systèmes de comptage sont fournis, posés et entretenus par le Concessionnaire. Chaque nouveau compteur installé est par défaut communicant avec une capacité de stockage de l'information.

Le Concessionnaire s'engage à remplacer le système de comptage s'il n'est plus adapté à l'installation. Il assure le coût de ce remplacement.

En cas de modification de la Puissance Souscrite, les systèmes de comptage devront, si nécessaire, être modifiés ou remplacés par d'autres systèmes de comptage de calibre et de type convenables. Ces travaux et fournitures sont à la charge de l'Abonné.

11.3. Évolution des principes de comptage

Le Concessionnaire déploie un plan de comptage standardisé basé sur :

- La généralisation d'un comptage communiquant en MWh pour l'ensemble des Postes de Livraison, vapeur et eau chaude, en Concession et hors Concession ;
- La généralisation et la modernisation d'un comptage communiquant sur les systèmes de retour des condensats des Postes de Livraison vapeur.

L'inventaire des systèmes de comptage existants, leur audit ainsi que le déploiement de ce plan de comptage est réalisé aux frais du Concessionnaire.

Généralisation d'un comptage en MWh communiquant pour l'ensemble des Postes de Livraison

- Nouveaux Postes de Livraison eau chaude : le système de comptage est installé sur le réseau primaire avec un comptage en MWh ;
- Postes de Livraison eau chaude existants : le système de comptage reste inchangé. Il est installé sur le réseau primaire avec un comptage en MWh ;
- Nouveaux Postes de Livraison vapeur : le système de comptage est installé sur le réseau secondaire avec un comptage en MWh ;
- Postes de Livraison vapeur existants disposant déjà d'un comptage MWh sur le secondaire : le système de comptage reste inchangé ;
- Postes de Livraison vapeur existants avec un comptage sur les volumes de condensats : le principe de comptage sera progressivement modifié vers un système de comptage MWh sur le secondaire. Ces transformations seront réalisées sur les Postes de Livraison par ordre de priorité :
  1. En Concession et ne disposant de ce principe ;
  2. Hors Concession et qui intégreront la Concession ;
  3. Hors Concession à fort enjeu lié à la Puissance Souscrite et au mode de consommation ;
  4. Hors Concession à faible enjeu.

  Ces transformations seront réalisées :
  - Dans les huit (8) ans suivant la date de prise d'exploitation du Contrat de Concession pour les catégories 1 et 2 ;
  - Avant la fin de la Concession pour les catégories 3 et 4.

Certains Abonnés ayant des besoins énergétiques particuliers pourront disposer d'un système de comptage énergétique sur la vapeur, tel que décrit dans leur Police d'abonnement. Il en va de même pour les réseaux de chaleur liés par des conventions d'export spécifiques avec le réseau de chaleur grand parisien.

Généralisation et modernisation d'un comptage communiquant sur les systèmes de retour des condensats des Postes de Livraison vapeur

L'ensemble des Postes de Livraison vapeur disposant d'un système de retour des condensats seront équipés d'un compteur communicant en m^3 et d'une sonde de température. Ce système permet de mesurer les flux de condensats émis par le PDL qui sont renvoyés à l'égout ou dans le réseau de retour des condensats.

L'intégralité des compteurs Tekimex seront remplacés par le Concessionnaire dans les huit (8) ans suivant la date de prise d'exploitation du Contrat de concession.

L'ensemble des compteurs MWh et de condensats renverront quotidiennement les données (flux, températures, index) disponibles sur un pas de temps infra-horaire.

11.4. Types de systèmes de comptage et données collectées

Le comptage des consommations chez les Abonnés est assuré par différents systèmes de comptage, choisis en fonction de la configuration des installations et des besoins des Abonnés.

Les systèmes de comptage ainsi que les données qu'ils collectent sont indiqués dans la Police d'Abonnement.

11.5. Vérification des systèmes de comptage

Le Concessionnaire procède à la vérification des systèmes de comptage aussi souvent qu'il le jugera utile, sans frais pour l'Abonné. Au minimum, le Concessionnaire réalisera un contrôle du bon fonctionnement tous les ans de l'ensemble de comptage suivant et un calibrage des sondes de température tous les douze (12) ans. Ces contrôles devront donner lieu à l'établissement d'un certificat rédigé, pour les compteurs d'énergie thermique, par un organisme agréé.

11.6. Relève des systèmes de comptage

Les systèmes de comptage sont, par défaut, télérelevés par le Concessionnaire. À cette fin, l'Abonné autorise le Concessionnaire à installer tous les moyens utiles d'échange de données entre la sous-station abritant le Poste de Livraison et les centres de communication.

En cas de refus de la part de l'Abonné de permettre au Concessionnaire d'installer un système de comptage communicant, celui-ci doit s'acquitter des frais de relève à pied indiqués dans le Bordereau des prix annexé au présent Règlement.

Si, par le fait de l'Abonné, un système de comptage ne peut être relevé à trois reprises consécutives, le Concessionnaire aura le droit d'interrompre ses fournitures après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai d'un mois, sans que cela arrête le cours du contrat, ni dispense l'Abonné de payer les factures établies en vertu dudit abonnement.

En cas d'arrêt ou de mauvais fonctionnement des systèmes de comptage, le décompte des fournitures, pendant la période d'arrêt ou de mauvais fonctionnement, sera établi en tenant compte, à la fois des consommations constatées avant et après la période d'arrêt, et des consommations de la période correspondante de ou des années précédentes corrigées des températures moyennes extérieures des périodes considérées.

11.7. Contrôles à la demande de l'Abonné

Le contrôle des systèmes de comptage thermique sera effectué suivant la norme NF EN 1434 pour laquelle le fournisseur fournira au Concessionnaire le certificat de contrôle initial.

Si le système de comptage est reconnu comme fonctionnant dans les limites de la tolérance indiquées par le constructeur, les frais de la vérification sont à la charge de l'Abonné. Ils sont indiqués dans le Bordereau des prix annexé au présent Règlement. Dans le cas contraire, ils sont à la charge du Concessionnaire.

S'il était révélé que le compteur donnait des indications erronées, en dehors d'une tolérance de + ou - 5 % par rapport à la consommation de référence, pour la période où un compteur a donné des indications erronées, cette période étant limitée au maximum à vingt-quatre (24) mois, le Concessionnaire remplace ces indications :

1) Pour le chauffage

Par une consommation théorique (MWh) calculée par comparaison avec la période qui suit la réparation du compteur, au prorata des degrés-jours :

$$Ce = Cr \times \frac{Dju}{Djur}$$

Formule dans laquelle :

- **Ce :** Consommation estimée pour la période où les consommations n'auront pu être retenues ;
- **Cr :** Consommation de référence précédente où les indications de compteur ont été reconnues exactes ;
- **Djur :** Nombre de degrés jour unifié publié par le COSTIC (Comité Scientifique et Technique des Industries Climatiques) pour la Station de Paris Montsouris pour la période de référence qui sera la saison de chauffage dans le cas où le compteur n'aurait pas été reconnu défaillant ou le même mois de la saison de chauffage précédente si la saison de chauffage ne peut être prise en compte. S'il n'y a pas de référence précédente, le premier mois entier suivant la remise en état du compteur sera pris en compte ;

- **Dju :** Nombre de degrés jour unifié publié par le COSTIC (Comité Scientifique et Technique des Industries Climatiques) pour la Station de Paris Montsouris pour la période estimée.

Cette formule de mesure de consommation sera appliquée jusqu'à la remise en état du compteur.

La référence de consommation chauffage mensuelle sera prise en compte en déduisant la quantité de chaleur nécessaire pour la production d'Eau Chaude Sanitaire (ECS).

Celle-ci sera déterminée en prenant comme référence la moyenne des consommations des mois d'été, ou à défaut d'informations à partir d'une estimation proposée par le Concessionnaire et validée par l'Autorité Concédante.

L'abonnement au Service de publication des degrés jours unifiés est à la charge du Concessionnaire.

2) Pour les autres usages (ECS, chaleur process, ...)

Par une consommation théorique (MWh), calculée par comparaison avec une période 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 d'une précédente période équivalente sera établie, sur la base de la référence définie ci-dessus.

11.8. Frais de renouvellement et de replombage des systèmes de comptage suite à des dégradations

Les frais de renouvellement des systèmes de comptage suite à des dégradations et les frais de replombage des compteurs suite à un bris de scellé sont à la charge de l'Abonné. Le tarif est indiqué dans le Bordereau des prix annexé au présent Règlement.

ARTICLE 12. Obligations et responsabilités de l'Abonné

12.1. Assurances

L'Abonné s'engage à contracter une assurance afin de garantir le Concessionnaire contre tous recours pour dommages survenus aux personnes ou aux biens par suite d'incendie ou d'accidents résultant de la vente de chaleur et/ou d'eau chaude sanitaire qui ne lui seraient pas imputables.

Il garantit, dans les mêmes conditions, à la date de signature de la Police d'abonnement, le matériel appartenant au Concessionnaire et installé chez lui, contre tous risques d'incendie et d'accidents dus à des causes non imputables au Concessionnaire ou aux personnes dont il est responsable.

Il sera également responsable du vol et de toutes détériorations de ce matériel dues à des causes étrangères à son fonctionnement et non imputables au Concessionnaire.

Le Concessionnaire aura toujours le droit de demander à l'Abonné la communication des attestations d'assurances qu'il a souscrites.

12.2. Accès aux installations

L'Abonné garantit aux agents du Concessionnaire un accès libre et permanent aux locaux dans lesquels sont installés les systèmes de comptage, les vannes de Branchement, les équipements de retour des condensats et les équipements de purge.

L'Abonné autorise le Concessionnaire à y installer des systèmes de comptage et à intervenir sur le système de retour des condensats (Postes de Livraison vapeur). La Police d'abonnement décrit les équipements du Poste de Livraison et les responsabilités associées.

Les prestataires mandatés par le Concessionnaire ou les agents concernés seront tenus de justifier de leur mandat ou de leur appartenance au Concessionnaire. Ces agents auront accès dans les immeubles à l'effet de vérifier l'état des installations, relever les compteurs et généralement pour toutes nécessités de Service.

En cas de non-respect par l'Abonné du droit d'accès par le Concessionnaire et après mise en demeure restée sans effet dans un délai de huit jours calendaires, le Concessionnaire se réserve le droit d'interrompre le Service sans ouvrir aucun droit à indemnité de l'Abonné.

12.3. Conformité du Poste de Livraison et des installations secondaires

Chaque Abonné a la charge et la responsabilité de ses installations secondaires, et du Poste de Livraison quand il est propriétaire de ce dernier (Poste hors concession). À ce titre, il assume les risques qui en découlent, tant pour les incidences sur ses installations propres que pour les incidences éventuelles sur le bon fonctionnement du Poste de Livraison.

L'Abonné s'engage, en sa qualité de propriétaire, à mettre en conformité ses installations en regard :

- Des lois, décrets, arrêtés, circulaires, normes ;
- Des prescriptions techniques du Concessionnaire ;
- Et, d'une manière générale, de tous textes réglementaires en vigueur.

Il assure à ses frais et sous sa responsabilité :

- La fourniture de l'électricité nécessaire au fonctionnement du Poste de Livraison, à l'éclairage de la sous-station, et au fonctionnement des installations secondaires et primaires ;
- Seuls les raccordements électriques des installations primaires sont à la charge du Concessionnaire à partir de l'arrivée du courant en un point quelconque de la sous-station, arrivée de courant à la charge de l'Abonné ;

- La fourniture de l'eau froide nécessaire à l'alimentation des équipements de production d'eau chaude sanitaire et au fonctionnement des installations secondaires ;
- La prévention de la corrosion et de l'entartrage dus aux fluides secondaires, conformément à l'avis technique C.S.T.B. n° 14/93-346 ;
- Le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet des installations secondaires sauf dispositions spécifiques mentionnées dans la Police d'abonnement.

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

Lorsque les corrosions et/ou désordres, quelles qu'en soient la nature et les causes, se révèlent, notamment, sur les échangeurs, il est d'ores et déjà convenu que :

- Si l'origine de ces désordres provient des installations de la Concession, les réparations et/ou remplacements sont pris en charge par le Concessionnaire ;
- Si l'origine de ces désordres provient des installations en dehors de la Concession, les réparations et/ou remplacements sont pris en charge par l'Abonné.

Le Concessionnaire est habilité à s'assurer qu'il en est bien ainsi et à subordonner la fourniture de fluide aux mises en ordre éventuellement nécessaires pour faire cesser les causes de danger ou de perturbation. Toutefois, cette interruption ne pourra intervenir qu'en cas de carence de l'Abonné après l'expiration d'un délai raisonnable. Il sera fixé par une mise en demeure notifiée à l'Abonné par lettre recommandée et aux usagers au travers d'un avis collectif affiché en pied d'immeuble, sauf urgence constituée par l'existence d'un danger pour la sécurité des personnes et des biens.

Le Concessionnaire pourra procéder à toutes vérifications (sur plan et sur place) des installations secondaires. En aucun cas, malgré les vérifications faites par le Concessionnaire, l'Abonné ne pourra tenir ce dernier responsable des défectuosités de ses installations.

12.4. Mesures de prévention au risque d'exposition à l'amiante

Dans le cadre du Code de la santé publique et de la réglementation en vigueur, le Concessionnaire doit veiller à ce que son personnel ou le personnel des entreprises intervenant pour son compte ne soient pas exposés à l'amiante sans en être informés, afin de prendre les mesures de prévention qui s'imposent.

Pour les immeubles dont le permis de construire a été délivré antérieurement au 1er juillet 1997, le Client devra fournir le Dossier Technique Amiante (DTA) avant toute intervention des agents du Concessionnaire ou intervenant pour son compte. Les analyses contenues dans le DTA devront notamment porter sur le local technique chaufferie ou sous-station et sur toutes les parties communes ou privatives dans lesquelles seront mises en œuvre les canalisations constitutives du Branchement.

Pour les immeubles dont le permis de construire est postérieur au 1er juillet 1997, l'Abonné devra le préciser par écrit et indiquer qu'aucun matériau ni matériel du bâtiment ou installations ne contienne d'amiante.

Sauf cas d'urgence, à défaut de disposer du DTA du bâtiment conforme aux besoins du Concessionnaire ou de l'information écrite de l'Abonné telle que rappelée ci-dessus et après une mise en demeure restée sans réponse dans un délai de huit (8) jours, le Concessionnaire sera contraint de suspendre toute intervention dans le bâtiment voire même d'interrompre la fourniture d'énergie à ce bâtiment.

En cas de présence de matériaux contenant de l'amiante dans la sous station et/ou dans les parties communes ou privatives où sont installés les ouvrages nécessaires à la distribution d'énergie, l'Abonné devra engager les travaux de curage avant toute intervention du Concessionnaire.

12.5. Servitudes

L'Abonné s'engage à accepter, à titre gracieux, l'établissement de toutes les servitudes et conventions nécessitées par la réalisation et la présence des ouvrages appartenant au Concessionnaire dans sa propriété pour assurer la fourniture de chaleur.

12.6. Transmission des données d'identification et des caractéristiques bâtimentaires

Afin de l'aider à tenir à jour sa Base Abonnés, l'Abonné s'engage à transmettre au Concessionnaire toute modification des données relatives à son identification et aux caractéristiques du bâtiment desservi :

- Personnes physiques : nom, prénom, adresse de l'Abonné (n° d'immeuble, n° d'escalier, n° de rue, nom de rue, code postal, ville ; n° de téléphone et courriel le cas échéant) ;
- Personnes morales : raison sociale ou dénomination, adresse de la personne physique ou du Service (n° de rue, nom de rue, code postal, commune), code NAF ;
- Caractéristiques du bâtiment desservi : nombre de logements, surface de bureaux, type d'activités.

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre IV

Abonnement et raccordement

ARTICLE 13. Demande d'abonnement

Le Concessionnaire est tenu d'étudier le raccordement au réseau de chaleur de toute personne située dans le Périmètre Géographique du Contrat de concession lui en faisant la demande.

Le Concessionnaire procède à une étude-devis de la demande et communique au demandeur du raccordement dans un délai maximum de 3 (trois) mois à partir de la demande :

- Le devis estimatif engageant des Droits de raccordement, Frais de raccordement et autres prestations nécessaires au raccordement et à la mise en service du Poste de Livraison, conformément au présent Règlement ;
- La proposition engageante de valorisation des Certificats d'Économies d'Énergie, dans le cas où le demandeur les céderait au Concessionnaire ;
- La limite de prestation du Concessionnaire ;
- La solution de raccordement proposée avec un niveau de détails suffisants (notamment le détail des quantités) et faisant clairement apparaître notamment :
  - La consistance des ouvrages qui le compose ;
  - Le descriptif technique des travaux compris dans ce devis (tracé du réseau avec localisation du piquage sur le réseau existant, typologie de fluide et de canalisations) ;
  - Des éléments indicatifs sur le planning de raccordement ;
  - La répartition des coûts entre étude, travaux, fourniture et ingénierie.
- Le Règlement de Service, le modèle de Police d'abonnement et les conditions tarifaires du Service en vigueur à la date de l'étude-devis.

Le Concessionnaire communique à tous demandeurs sans délai le Règlement de Service, le modèle de Police d'abonnement et les conditions tarifaires du Service en vigueur. Ces éléments sont accessibles à tout moment sur le site internet grand public du Concessionnaire.

Le Concessionnaire est dans l'obligation de consentir un abonnement à tout nouvel Abonné qui en fait la demande à l'exception du cas où :

- L'Abonné refuse de s'acquitter des coûts complémentaires de désamiantage des voiries ou locaux hébergeant les sous-stations ;
- La garantie de densité énergétique annuelle serait inférieur à 8 MWh/ml de réseau (longueur de la tranchée entre le Poste de Livraison de l'Abonné et le réseau existant) ;
- Ce raccordement nécessite une modification d'un tronçon du réseau alimentant plusieurs Abonnés, dont le coût viendrait modifier de façon substantielle l'équilibre économique du Contrat de Concession ;
- Le raccordement est techniquement impossible ou d'une Puissance Souscrite inférieure à 100 kW.

Si l'Abonné le souhaite, il peut demander au Concessionnaire un engagement de délais de raccordement qui sera de minimum quinze (15) mois à partir de la validation du devis. Si à l'échéance de ce délai de raccordement :

- Le Concessionnaire n'est pas en mesure de délivrer de la chaleur : il est soumis à une pénalité en faveur de l'Abonné correspondant à deux fois le R2 de l'Abonné concerné, qui sera appliquée en avoir sur la 1re facture ;
- Le Concessionnaire est en mesure de délivrer de la chaleur : l'Abonné devra payer son R2, qu'il soit en mesure ou non d'enlever la chaleur.

L'obligation de raccordement pour tout nouvel Abonné s'applique :

- Moyennant un délai de prévenance de six (6) mois pour un raccordement aux réseaux vapeur et de trois (3) mois sur les réseaux eau chaude ;
- Une Puissance Souscrite minimale de 100 kW par Abonné.

13.1. Cas des demandes de raccordement formées simultanément par plusieurs demandeurs pour bénéficier d'une extension du réseau

Lorsque plusieurs prospects forment simultanément une demande pour bénéficier d'une extension du réseau afin de se raccorder, ces derniers bénéficient d'une exemption des Frais de raccordement sur la longueur de la canalisation de distribution servant au transport de la chaleur pour desservir au moins deux (2) des demandeurs.

Le Concessionnaire répartit les Frais de raccordement restants entre l'ensemble des demandeurs conformément à l'accord intervenu entre eux. En cas de désaccord entre les demandeurs, les Frais de raccordement restants (après application de l'exemption mentionnée au présent Article) seront répartis entre l'ensemble des demandeurs dans les mêmes proportions que celles des frais qu'ils auraient dû payer pour se raccorder individuellement au réseau de chaleur. Ces frais tiennent compte à la fois de la Puissance Souscrite et de la distance de leurs Branchements vis-à-vis de l'extension.

13.2. Cas des demandes de raccordement multiples échelonnées dans le temps sur une extension du réseau

Lorsqu'un prospect forme une demande de raccordement sur une extension du réseau réalisée depuis moins de dix (10) ans au jour de la demande, un droit de suite est mis en œuvre au bénéfice des Abonnés déjà branchés sur cette extension et qui ont payé des Frais

de raccordement au moment de leur raccordement au réseau de chaleur.

Ce droit de suite consiste en un remboursement aux Abonnés déjà branchés des frais évités par le Concessionnaire.

Le prospect ne pourra être branché sur l'extension du réseau que moyennant le versement dans les conditions prévues à l'*Article 17*, des Frais de raccordement qu'il aurait payés lors de l'établissement des canalisations de distribution, diminuée de 1/10e par année complète de Service de ces canalisations.

Cette somme est partagée entre les Abonnés déjà branchés proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leur Branchement de l'origine de l'Extension, et à la Puissance Souscrite par chacun d'eux. Elle leur est reversée par le Concessionnaire dans un délai de trois (3) mois suivant la date de mise en service du Poste de Livraison du prospect. En cas de non versement dans ce délai, le montant du remboursement versé par le Concessionnaire à l'Abonné bénéficiaire sera majoré de 1% supplémentaire du montant total hors taxes par mois de retard.

Le droit de suite n'est pas mis en œuvre lorsque que le raccordement de ce nouveau prospect nécessite un changement de diamètre nominal des canalisations de distribution.

ARTICLE 14. Desserte des Abonnés

Le Concessionnaire est tenu de fournir à tout candidat à l'abonnement, remplissant les conditions énoncées au présent Règlement, dans un délai qui sera porté à la connaissance du candidat lors de la signature de sa demande, la chaleur nécessaire pour le chauffage et le cas échéant, la production d'eau chaude sanitaire ou d'utilités de process. Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Concessionnaire peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme.

Une méthodologie est mise en place par le Concessionnaire selon la nature de l'Abonné afin de réaliser le raccordement dans le délai imparti :

Prospect privés

Une visite technique des installations sera effectuée six (6) mois avant le raccordement effectif de l'Abonné afin d'identifier notamment les éventuels travaux à réaliser au niveau du secondaire (côté Abonné) pour valider la faisabilité technique du raccordement.

Le Concessionnaire s'engage à transmettre un compte-rendu de visite technique sous un délai de quinze (15) jours ouvrés. Ainsi, le prospect privé dispose d'un délai de quatre (4) mois pour :

- Valider, en Assemblée Générale ou en Assemblée Générale Extraordinaire, les préconisations techniques proposées par le Délégataire et les coûts associés ;
- Consulter les entreprises susceptibles de réaliser ces travaux et retenir le prestataire ;
- Réaliser à sa charge les travaux de modification et de mise en conformité du secondaire, qui seront réceptionnés par le Concessionnaire.

Prospects publics

Une visite technique des installations de tous les prospects publics identifiés dans le plan de développement des travaux de premier établissement sera effectuée, l'objectif étant d'identifier les éventuels travaux à réaliser au niveau du secondaire pour valider la faisabilité technique du raccordement.

Le Concessionnaire devra rendre son compte-rendu de visite technique dans lequel il recense tous les travaux nécessaires et les coûts associés pour mener à bien le raccordement des bâtiments publics identifiés dans des délais suffisants pour permettre au prospect public, avant le raccordement, de :

- Mener à bien les consultations de travaux ;
- Retenir le ou les prestataires ;
- Réaliser les travaux de modification du secondaire des installations ;
- Réceptionner les travaux en présence du Concessionnaire.

Le Concessionnaire procédera ensuite aux travaux de raccordement de l'Abonné côté primaire. Un procès-verbal de réception sera signé entre les parties. La mise en service du Poste de Livraison pourra se faire au même moment ou à une date ultérieure.

Dans ce cas, l'Abonné demandera la mise en service du Poste de Livraison au Concessionnaire en respectant un délai de prévenance de quinze (15) jours. Un procès-verbal de mise en service sera signé entre les parties à la date fixée par le Concessionnaire.

ARTICLE 15. Puissance Souscrite

Les Puissances Souscrites fixées en début de Police d'abonnement pour chaque Abonné conformément au Contrat de concession.

Les Puissances Souscrites sont définies lors de la signature de la Police d'abonnement et sont révisées selon les cas prévus ci-dessous.

Les Puissances Souscrites figurant dans la Police d'abonnement sont exprimées en kW.

La Puissance Souscrite ne peut être supérieure à la puissance du Poste de Livraison de l'Abonné, calculée suivant les normes en vigueur, le Poste de Livraison fonctionnant dans les conditions retenues lors de la demande d'abonnement.

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

La Puissance Souscrite correspond à la puissance nécessaire pour la production simultanée de chauffage (par - 5 °C et tenant compte d'une surpuissance de relance) et d'eau chaude sanitaire, en tenant compte de paramètres éventuels liés au foisonnement, au stockage et au pilotage des installations secondaires.

Le calcul des puissances souscrites est réalisé dans les conditions suivantes :

$$P_{Souscrite} = P_{CHF} + P_{ECS}$$

Où :

$$P = \frac{(C_{chf} \times (Tnc - Tb)}{DJU \times 24 \times i} \times (1 + Surpuissance)$$

Avec :

- **C_{chf} :** Consommation moyenne de chauffage des 3 derniers exercices ;
- **Tnc :** Température extérieure de non-chauffage, selon la typologie de bâtiment ;
- **Tb :** Température de base à la station météorologique de Paris-Montsouris, soit - 5 °C ;
- **DJU :** DJU moyen des 3 derniers exercices (ajustés selon la Tnc) ;
- **i :** coefficient d'intermittence, selon la typologie de bâtiment ;
- **Surpuissance :** coefficient de surpuissance, selon la typologie de bâtiment.

Pour le chauffage :

Paramètres de calcul de la Puissance Souscrite			
Typologie	**Intermittence**	**Surpuissance**	**Tnc [°C]**
Bâtiment d'enseignement/ bâtiment administratif	0,85	0,15	20
Équipements sportifs hors piscine	0,70	0,20	18
Établissement de santé	1,00	0,10	22
Industries	0,50	0,30	18
Logement parc privé	1,00	0,10	18
Logement parc social ou mixte (social-privé)	1,00	0,10	18
Piscine	1,00	0,20	22
Réseau de chaleur	1,00	0,10	18
Tertiaire bureaux	0,60	0,30	18
Tertiaire commerces	0,70	0,30	18
Tertiaire hébergement	0,70	0,20	18
Tertiaire musée	0,80	0,10	18

Pour l'ajustement des DJU à la Tnc sur l'année civile, la date d'arrêt du chauffage est fixée au 15 mai et la date de démarrage au 15 octobre. Le calcul se fera selon la méthode des professionnels de l'énergie.

Pour les bâtiments mixtes, les coefficients seront recalculés au prorata des surfaces utilisées par chaque typologie.

Pour l'ECS, la formule adoptée est la suivante :

$$P_{ECS} = \frac{C_{ECS\ prod}}{NHPP_{production}} + \frac{C_{ECS\ bouclage}}{8\,760}$$

Pour laquelle :

- **$C_{ESC\ prod}$:** Consommation annuelle d'ECS mesurée (kWh), correspondant aux besoins réels des utilisateurs (calculé à partir de la typologie moyenne des consommations des mois de production : juin à septembre le cas échéant) x 50 %.
- **$C_{ESC\ bouclage}$:** Consommation annuelle d'ECS mesurée (kWh), correspondant aux besoins réels des utilisateurs (calculé à partir de la moyenne des consommations des mois de juin à septembre le cas échéant) x 50 %.
- **$NHPP_{production}$:** Nombre d'heures pleines dédiées à la production d'ECS, selon le mode de production.
- 8 760 : nombre total d'heures dans une année, représentant le fonctionnement continu du bouclage.

Par mode de production :

Mode de production	NHPP
Production instantanée	2 010 heures
Production semi-instantanée	2 680 heures
Production avec accumulation	4 020 heures

La définition des modes de productions précédents est la suivante :

- La production instantanée correspond aux Abonnés dont le volume de stockage, fonctionnel et installé sur le secondaire de l'Abonné, ne permet pas de couvrir

plus de 40 % des besoins journaliers moyens annuels du site raccordé.

- La production semi-instantanée correspond aux Abonnés dont le volume de stockage, fonctionnel et installé sur le secondaire de l'Abonné, permet de couvrir entre 40 % et 80 % des besoins journaliers moyens annuels du site raccordé.
- La production avec accumulation est accessible aux Abonnés dont le volume de stockage, fonctionnel et installé sur le secondaire de l'Abonné, permet de couvrir au moins 80 % des besoins journaliers moyens annuels du site raccordé.

Dans le cas d'un usage spécifique de l'ECS, spécialement intermittent, pour lequel la valeur de Puissance Souscrite calculée ne correspondrait pas aux besoins de l'Abonné, ce dernier peut demander une augmentation de sa Puissance Souscrite pour correspondre à son besoin.

Pour tout autre usage, l'Abonné et le Concessionnaire définissent une Puissance Souscrite cohérente aux besoins.

Bâtiments neufs

L'Abonné adresse une demande de Puissance Souscrite au Concessionnaire.

Cette puissance sera déterminée sur la base des calculs thermiques réalisés par des logiciels validés par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB). Ces calculs, utilisés pour les dépôts de permis de construire, garantissent une évaluation précise et normalisée des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire. Les calculs incluront une surpuissance minimale de 15 % pour couvrir les relances thermiques. Le Concessionnaire dispose d'un délai de trois (3) mois pour statuer sur la demande de l'Abonné et lui transmettre le cas échéant un devis détaillé engageant.

À la fin d'une période transitoire de deux (2) ans à compter de la date de mise en service du Poste de Livraison, permettant de constater les performances réelles du bâtiment, la Puissance Souscrite devra être renégociée sur la base de calcul des Puissances Souscrites de l'*Article 15*. La Tnc et la base DJUs, fonction de cette Tnc, pourront être ajustées pour correspondre aux besoins réels du bâtiment.

Si la Puissance Souscrite définitive est différente de la Puissance Souscrite provisoire, elle s'applique avec effet rétroactif depuis la date d'application de la Puissance Souscrite provisoire.

Travaux de réhabilitation énergétique

À l'occasion de travaux de réhabilitation énergétique de ses bâtiments et/ou de rénovation des installations secondaires, qui sont liées à ses bâtiments constituant des travaux d'économie d'énergie, reconnus comme tels au sens de la législation en vigueur, l'Abonné est en droit de demander au Concessionnaire :

- Pendant la durée des travaux et dans le cas d'une suspension totale de la livraison de chaleur à l'Abonné supérieure à 3 mois, la suspension de la facturation du R2, et ;
- À l'issue des travaux, le réajustement de sa Puissance Souscrite inscrite dans sa Police d'abonnement.

Afin d'encourager la réalisation d'investissements visant à économiser l'énergie, le Concessionnaire est tenu de pratiquer un abattement de la Puissance Souscrite lorsque l'Abonné fait réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration de la performance thermique du bâtiment devant entraîner une baisse de consommation supérieure à 10 % de la moyenne des trois années précédentes.

Pour bénéficier de ces dispositions, l'Abonné adresse une demande motivée au Concessionnaire précisant :

- La nature des travaux réalisés ;
- La baisse prévisionnelle des consommations d'énergie sur la base de calculs thermiques réalisés par des logiciels validés par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) ;
- Et le niveau d'abaissement de la Puissance Souscrite devant en résulter.

Le Concessionnaire dispose d'un délai de trois (3) mois pour statuer sur la demande de l'Abonné. La nouvelle Puissance Souscrite sera mise en application dès la fin des travaux attestée par la transmission des procès-verbaux de réception au Concessionnaire. À la fin d'une période transitoire de deux (2) ans à compter de la date de mise en application la nouvelle Puissance Souscrite, permettant de constater les performances réelles du bâtiment, la Puissance Souscrite devra être renégociée sur la base de calcul des Puissances Souscrites de l'*Article 15*.

Si la Puissance Souscrite définitive est différente de la Puissance Souscrite provisoire, elle s'applique avec effet rétroactif depuis la date d'application de la Puissance Souscrite provisoire.

La Tnc et la base DJUs, fonction de cette Tnc, pourront être ajustées pour correspondre au nouvel état du bâtiment.

Autres cas de renégociation de la Puissance Souscrite

Tout Abonné peut demander au Concessionnaire l'augmentation de sa Puissance Souscrite si elle s'avère inférieure à son besoin. Le Concessionnaire devra alors si nécessaire modifier le Poste de Livraison et réaliser s'il y a lieu les travaux de renforcement du réseau, à la charge de l'Abonné.

Tout Abonné ayant souscrit une Puissance Souscrite supérieure à celle calculée avec les formules présentées

à l'*Article 15* peut demander au Concessionnaire la baisse de sa Puissance Souscrite. Cette diminution de puissance s'effectue dans la limite de la formule et de l'application des paramètres prévus à l'*Article 15*.

Pour une même Police d'abonnement, il est demandé un délai minimum de deux (2) ans entre chaque modification hormis le cas d'un échelonnement de travaux entraînant une montée en charge progressive des besoins.

Revue des Puissances Souscrites tous les 5 ans

Tous les cinq (5) ans, les Puissances Souscrites de l'ensemble des Abonnés sont passées en revue et comparées aux puissances effectives qui correspondent à l'application de la formule contractuelle sur les consommations moyennes des trois (3) dernières années. Si la différence constatée est supérieure ou inférieure à 15 %, la Puissance Souscrite est révisée en appliquant la formule contractuelle sur les consommations moyennes des trois (3) dernières années.

Vérification de la Puissance Souscrite à la demande de l'Abonné

Tout Abonné peut demander au Concessionnaire une vérification de sa Puissance Souscrite. Le Concessionnaire compare alors la Puissance Souscrite de l'Abonné à la puissance effective qui correspond à l'application de la formule contractuelle sur les consommations moyennes des trois (3) dernières années. Si la différence constatée est supérieure ou inférieure à 15 % la Puissance Souscrite est révisée en appliquant la formule contractuelle sur les consommations moyennes des trois (3) dernières années.

Pour une même Police d'abonnement il est demandé un délai minimum de cinq (5) ans entre chaque vérification (y compris l'exercice de revue précisé dans le paragraphe ci-dessus).

ARTICLE 16. Durée et résiliation de l'abonnement

Les Polices d'abonnement sont conclues pour une durée de dix (10) ans et se renouvellent par tacite reconduction par périodes de cinq (5) ans sauf résiliation de l'Abonné six (6) mois avant la date d'échéance.

Le Concessionnaire devra en aviser l'Abonné entre un (1) an et sept (7) mois avant l'arrivée à échéance de son abonnement.

L'Abonné peut à tout moment résilier sa Police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Concessionnaire moyennant un préavis de six (6) mois. L'Abonné verse alors au Concessionnaire une indemnité compensatrice calculée de la manière suivante :

$$Indemnité = (R24 + R25) \times Da \times PS$$

Avec les facteurs suivants :

- **R24 et R25 :** termes tarifaires annuels visés à l'*Article 22* (valeurs à la date de résiliation) ;
- **PS :** Puissance Souscrite de l'Abonné ;
- **Da :** exprimée en années avec 2 chiffres après la virgule, la durée restant à couvrir jusqu'à l'échéance normale de la Police d'abonnement.

Le Concessionnaire se réserve la possibilité de mettre fin à l'abonnement en cas de non-respect par l'Abonné, ou son représentant, de l'une des quelconques stipulations du présent Règlement ou de sa Police d'abonnement ; ou en cas d'usage illicite dûment constaté sous réserve d'une mise en demeure préalable demeurée infructueuse pendant un mois, sauf cas d'urgence.

L'Abonné pourra résilier sa Police d'abonnement en cas de non-respect par le Concessionnaire de son obligation essentielle de fourniture de chaleur sous réserve d'une mise en demeure préalable demeurée infructueuse pendant un mois.

Dans ce cas, toutes créances dues par l'Abonné au Concessionnaire sont immédiatement exigibles. Les redevances d'abonnement et toutes autres redevances sont exigibles en totalité pour toutes les années restant à courir jusqu'au terme de la Police d'abonnement.

ARTICLE 17. Frais et/ou Droits de raccordement

Le Concessionnaire est autorisé à percevoir auprès des Abonnés les Droits et Frais de raccordement dus par tout nouvel Abonné dans les conditions définies ci-dessous.

17.1. Droits de raccordement

Les Droits de raccordement visent à couvrir le coût des travaux de réalisation du Poste de Livraison et de Branchement au réseau de distribution de chaleur existant pour une longueur de Branchement inférieure ou égale à vingt (20) mètres linéaires de tranchée (longueur entre le réseau existant ou le feeder et le point de pénétration en sous-station).

Les Droits de raccordement visent ainsi à couvrir les coûts relatifs à :

- La réalisation du réseau entre le réseau existant et le Poste de Livraison (dont terrassement, pose, essais, remblaiement...) ;
- Le cas échéant et sauf si les équipements contiennent de l'amiante, la dépose des équipements de production de chaleur existants et de leurs auxiliaires avec l'accord du nouvel Abonné ;
- La réalisation du Poste de Livraison (y compris le comptage) ;
- Le raccordement sur les réseaux primaires et secondaires existants.

Droits de Raccordement Vapeur	
Puissance Souscrite (Chauffage + ECS)	**DR- (€HT/PDL)**
0 - 100 kW	214 214
100 - 200 kW	216 973
200 - 300 kW	219 732
300 - 500 kW	249 390
500 - 600 kW	264 219
600 - 700 kW	286 067
700 - 800 kW	291 124
800 - 1000 kW	301 240
1000 - 1500 kW	314 548
1500 - 2000 kW	321 445
2000 - 3000 kW	340 426
3000 - 4000 kW	354 220
4000 - 5000 kW	383 448

Droit de Raccordement Eau Chaude			
Puissance Souscrite Chauffage	**DR- (€HT/PDL)**	**Puissance Souscrite ECS**	**DR- (€HT/PDL)**
0 - 100 kW	75 188	0 - 25 kW	29 537
100 - 200 kW	78 200	25 - 50 kW	29 537
200 - 300 kW	80 138	50 - 75 kW	31 014
300 - 500 kW	91 443	75 - 100 kW	31 014
500 - 600 kW	93 000	100 - 150 kW	31 014
600 - 700 kW	94 154	150 - 200 kW	32 330
700 - 800 kW	97 416	200 - 300 kW	32 330
800 - 1000 kW	100 298	300 - 400 kW	33 375
1000 - 1500 kW	115 818	400 - 500 kW	34 532
1500 - 2000 kW	129 937	500 - 600 kW	35 499
2000 - 3000 kW	157 107	600 - 800 kW	37 433
3000 - 4000 kW	187 312	800 - 1000 kW	39 367
4000 - 5000 kW	213 763	1000 - 1500 kW	44 202
		1500 - 2000 kW	49 036
		2000 - 3000 kW	58 706

Le Poste de Livraison est intégré dans le périmètre de la Concession pour tous les nouveaux Abonnés, les Droits de Raccordement précisés ci-dessous comportent donc le Poste de Livraison.

Les grilles tarifaires ci-dessus correspondent aux configurations techniques suivantes :

- Entre 0 kW de PS et 1000 kW :
  - Eau Chaude : 1 échangeur et 1 compteur
  - Vapeur : 1 échangeur et 1 compteur
- Entre 1000 kW de PS et 2 500 kW :
  - Eau chaude : 2 échangeurs et 1 compteur
  - Vapeur : 2 échangeurs et 2 compteurs
- Entre 2 500 kW de PS et 5 000 kW :
  - Eau chaude : 3 échangeurs et 1 compteur
  - Vapeur : 3 échangeurs et 3 compteurs

Si l'Abonné souhaite déroger à ces configurations ou si sa Puissance Souscrite est supérieure à 5 000kW, les Droits de Raccordements seront déterminés sur la base d'un devis.

Le Concessionnaire a la faculté de pratiquer une politique commerciale en modulant à la baisse les Droits de raccordement à la condition toutefois de le faire dans le respect de l'égalité de traitement des Abonnés placés dans les mêmes conditions, à l'égard du service public sur autorisation express et préalable de l'Autorité Concédante.

Nonobstant l'accord de l'Autorité Concédante, le Concessionnaire assume l'entière responsabilité de la politique commerciale et de la modulation des tarifs.

Les présentes dispositions ne comprennent pas les coûts éventuels de désamiantage des voiries ou des locaux hébergeant les sous-stations. Sous réserve qu'ils aient été acceptés sur la base d'un devis par l'Abonné, ces coûts complémentaires seront pris en charge par ce dernier.

17.2. Frais de raccordement

Des Frais de raccordement complémentaires aux Droits de raccordement s'appliquent à tous bâtiments (neufs ou existants) pour une longueur de Branchement supérieure à vingt (20) mètres linéaires de tranchée, reflétant le cout des canalisations complémentaires au-delà de cette longueur (longueur entre le réseau existant ou le feeder et le point de pénétration en sous-station).

Les coûts de raccordement pour un Branchement (éventuelle extension incluse) compris entre vingt (20) mètres linéaires exclus et quatre-vingt (80) mètres linéaires inclus comprennent les Droits de raccordement et en sus les Frais de raccordement suivants définis en fonction de la puissance et de la longueur de Branchement au-delà de vingt (20) mètres linéaires de tranchée :

Frais de raccordement Vapeur	
Puissance Souscrite Chauffage + ECS	**FR (€ HT/ml)**
0 - 100 kW	4 041
100 - 200 kW	4 041
200 - 300 kW	4 041
300 - 500 kW	4 041
500 - 600 kW	4 041
600 - 700 kW	4 402
700 - 800 kW	4 402
800 - 1000 kW	4 402
1000 - 1500 kW	4 733
1500 - 2 000 kW	4 733
2 000 - 3 000 kW	5 000
3 000 - 4 000 kW	5 000
4 000 - 5 000 kW	5 793

Frais de raccordement Eau Chaude	
Puissance Souscrite Chauffage + ECS	**FR (€ HT/ml)**
0 - 100 kW	2 663
100 - 200 kW	2 663
200 - 300 kW	2 663
300 - 500 kW	2 699
500 - 600 kW	2 699
600 - 700 kW	2 699
700 - 800 kW	2 780
800 - 1000 kW	2 780
1000 - 1500 kW	2 857
1500 - 2 000 kW	2 857
2 000 - 3 000 kW	2 904
3 000 - 4 000 kW	3 151
4 000 - 5 000 kW	3 151

Au-delà d'une longueur de 80 ml, les Frais de raccordement seront calculés selon le Bordereau des prix unitaires figurant en *Annexe 10*. Au-delà d'une Puissance Souscrite de 5 000 kW, les Frais de raccordement seront déterminés sur la base d'un devis établi par le Concessionnaire.

ARTICLE 18. Paiement des Droits et Frais de raccordement

Sauf régime particulier de la comptabilité publique, le paiement des Droits et Frais de raccordement sera effectué de la façon suivante :

- Un acompte de 50 % du coût du raccordement (Droits et Frais de raccordement) sera versé à la signature du devis de raccordement par le futur Abonné ;
- Le solde sera versé au moment de la réception de l'installation.

Sur demande de l'Abonné, les coûts de raccordements peuvent être payés dans les mêmes conditions que la fourniture de chaleur, à travers des factures mensuelles.

Dans cette optique, le coût annuel en €/kW facturé est recouvert par la facturation du terme R3 suivant :

$$R3 = \frac{(\text{Coûts de raccordements} \times K)}{D}$$

Où :

- **Coûts de raccordement :** coûts déterminés en considération de l'*Article 17* ;
- **K :** coefficient représentatif du coût de financement par le Concessionnaire des coûts de raccordement, K = (D*t) / (1-[(1+t)] ^(-D)) ;
- **D :** Durée de la Police d'abonnement.

Les factures du terme fixe R3 seront établies mensuellement sur la base d'1/12ème du montant de la redevance annuelle.

En cas de résiliation anticipée de la Police d'abonnement, la totalité du R3 restant est due par l'Abonné.

À défaut de paiement des sommes dues, les stipulations prévues à l'*Article 24.2* s'appliquent.

ARTICLE 19. Révision des Droits et Frais de raccordement

Les Droits et Frais de raccordement et le tarif des autres prestations mentionnées à l'*Article 21* sont indexés au moyen de la formule paramétrique suivante :

$$P = P_0 \times \left(0{,}41 \times \frac{BT40}{BT40_0} + 0{,}59 \times \frac{TP03a}{TP03a_0}\right)$$

La définition des paramètres est la suivante :

- **P_0 :** prix unitaires des Droits et Frais de raccordement ainsi que des autres prestations des *Articles 17* et *21* ;
- **BT40 :** index national de bâtiment « chauffage central », base cent (100) en janvier 2010, publié au « Moniteur des travaux publics et du bâtiment » ou toute autre revue spécialisée ;

- **TP03a :** index national de Génie Civil « Terrassements généraux », base cent (100) en janvier 2010, publié au « Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment » ou toute autre revue spécialisée.

L'indexation s'effectue sur la base des valeurs publiées et connues au 1er septembre 2025 soit :

- **$BT40_0$:** 128,9
- **$TP03a_0$:** 132,9

ARTICLE 20. Certificats d'économie d'énergie (CEE)

Dans le cadre de l'exécution du Contrat de concession et dans le respect de la réglementation applicable, le Concessionnaire, en tant qu'obligé, peut être amené à exécuter des actions et/ou des travaux ayant pour objectif la réalisation d'économies d'énergie, éligibles à l'attribution de Certificats d'économie d'énergie (CEE).

Les CEE issus d'opérations directement liées à des Abonnés bénéficient directement aux Abonnés qui peuvent :

- Soit choisir de les valoriser par leurs propres moyens en payant la totalité des Droits et Frais de raccordements ;
- Soit les céder au Concessionnaire qui les défalquera des sommes à payer au titre des Droits et Frais de raccordement.

Le projet de Police d'abonnement matérialise l'accord de l'Abonné à l'obtention de ces CEE et la rétrocession dont il peut bénéficier, précisant :

- Les volumes de CEE générés (kWhcumac) et le prix unitaire de valorisation ;
- Le prix unitaire auquel le Concessionnaire valorisera les CEE cédés par les Abonnés sera égal à la cotation C2E Market diminué de 2 € ;
- Le montant valorisé sur les CEE raccordement au-delà de la somme déduite des Droits et Frais de raccordement sera restitué indistinctement à l'ensemble des Abonnés à travers le terme tarifaire R26.

ARTICLE 21. Autres prestations de travaux réalisées par le Concessionnaire pour le compte des Abonnés

Les autres travaux réalisés par le Concessionnaire pour le compte des Abonnés, sont estimés d'après le Bordereau des prix annexé au présent Règlement.

ARTICLE 22. Tarification de la chaleur

Le tarif du Service est composé de 2 termes :

- Une partie proportionnelle aux consommations d'énergie (R1) ;
- Une partie fixe déterminée en fonction de la Puissance Facturée (R2) ;

Le terme R1 (Euros HT/MWh) est un élément proportionnel représentant le coût des combustibles, des certificats d'énergie et des sources d'énergie nécessaires à la production de vapeur et chaleur consommée par les Abonnés. Il est saisonnalisé selon les périodes suivantes : R1hiver de novembre à mars (inclus) et R1été d'avril à octobre (inclus).

Le terme R2 (Euros HT/kW) est un élément fixe, réparti entre les Abonnés selon la Puissance Facturée et selon la propriété du Poste de Livraison, représentant la somme des termes annuels suivants :

$$R2 = R21 + R22 + R23 + R24 + R25 + R26$$

avec

- **R21 :** coût de l'énergie électrique utilisée mécaniquement pour assurer le fonctionnement des installations de production et de distribution d'énergie ainsi que l'éclairage des bâtiments ;
- **R22 :** coût des prestations de conduite, entretien et réparations courantes, frais de personnel, frais administratifs (redevances, cotisation économique territoriale, impôts, frais divers…) et autres dépenses nécessaires pour assurer le fonctionnement des installations primaires ;
- **R23 :** coût des prestations de gros entretien ou grandes visites et des provisions pour renouvellement des installations ;
- **R24 :** coût de financement et coût d'amortissement des investissements ;
- **R25 :** contribution des subventions, aides à l'investissement mobilisables ;
- **R26** : réduction tarifaire.

Les Abonnés dont le Poste de Livraison est inclus dans la Concession paient également le terme R'2 qui est un montant fixe selon la Puissance Souscrite. Ce terme couvre les coûts d'exploitation et de maintenance des Postes de Livraison en Concession.

Ainsi, les Abonnés sont soumis à la tarification suivante.

La valeur R du prix de vente de l'énergie thermique est déterminée par la formule :

$$R = R1 \times \text{quantité d'énergie livrée à l'Abonné (en MWh)} + R2 \times \text{Puissance Facturée par l'Abonné (en kW)}$$

La quantité d'énergie livrée à l'Abonné est la consommation mesurée par le système de comptage :

- Des MWh de chaleur livrée aux usagers desservis en eau chaude ou en vapeur avec comptage au secondaire ;
- Des tonnes vapeur (TV) livrés aux clients desservis en vapeur avec comptage au primaire, converties en MWh par l'application du coefficient de conversion 1 TV = 0,697 MWh.

Les tarifs sont applicables de la même manière aux Abonnés sur le Périmètre Géographique du Contrat de concession et aux Abonnés situés en dehors et desservis au titre d'une activité annexe.

La Puissance Facturée est calculée comme suit :

$$PF = \min(P_{chf} + P_{ECS} ; 2\,000\,kW) + \max(P_{chf} + P_{ECS} - 2\,000\,kW ; 0) \times (1 - 30\,\%)$$

Avec :

- P_{chf} : Puissance Souscrite pour le chauffage ;
- P_{ECS} : Puissance Souscrite pour l'ECS.

L'ensemble des tarifs du Service est disponible en annexe du présent règlement et sur le site internet du Concessionnaire.

22.1. Tarification incitative « Température de retour d'eau »

La tarification incitative « Température de retour d'eau » est uniquement appliquée aux Abonnés raccordés à une boucle d'eau chaude alimentée par au moins une source EnR² locale (« Abonné BEC EnR² »).

Pour chaque Abonné BEC EnR², le Concessionnaire constitue un historique de trois (3) ans des températures retour en fonction de la température extérieure afin de définir une table de température retour cible.

À l'issue de trois (3) années de mesure et pour chaque sous-station, le Concessionnaire mettra en œuvre le fonctionnement suivant visant à inciter à la baisse des températures retour :

- Pour chaque Abonné BEC EnR² le Concessionnaire constituera à chaque fin d'année, une table de température retour constatée associée à la monotone de consommation. Une température retour moyenne annuelle pondérée des consommations sera alors déterminée ;
- Si la température retour constatée est inférieure ou supérieure de moins de 1°C à la température cible, il n'y a ni bonus ni malus pour l'Abonné, c'est la zone de neutralisation ;
- Dans le cas où la température retour moyenne constatée est inférieure de plus de 1°C à la température cible, l'Abonné perçoit un avoir sur ses factures de l'année écoulée dont le montant, M, est :

$$M = I \times (Tretcible - Tretconstatée - 1) \times CN$$

Où

- **I :** égal à 0,35 €/MWh en date de valeur du 01/09/2025 et révisé selon la formule de révision du R1BEChiver ;
- **Tretconstatée :** la température retour moyenne constatée sur l'année N pondérée des consommations de l'année N ;
- **Tretcible :** la température retour moyenne cible pondérée des consommations de l'année N ;
- **CN :** la consommation de chaleur de l'Abonné pour l'année N.

- Dans le cas où la température retour moyenne constatée est supérieure de plus de 1°C à la température cible, le délégataire émet une facture complémentaire à l'Abonné dont le montant, M, est :

$$M = I \times (Tretconstatée - Tretcible - 1) \times CN$$

Où

- **I :** égal à 0,35 €/MWh en date de valeur du 01/09/2025 et révisé selon la formule de révision du R1BEChiver ;
- **Tretconstatée :** la température retour moyenne constatée sur l'année N pondérée des consommations de l'année N ;
- **Tretcible :** la température retour moyenne cible pondérée des consommations de l'année N ;
- **CN :** la consommation de chaleur de l'Abonné pour l'année N.

- Dans le cas où l'écart entre la température constatée et la température cible est supérieur à 6 °C, le bonus ou le malus sont plafonnés à :

$$Plafond\ Bonus / Malus = 5 \times I \times CN$$

Le Concessionnaire identifiera les Abonnés dont les températures retour sont les plus élevées et leur proposera des actions correctives permettant d'améliorer le fonctionnement de leur installation et la performance du réseau.

22.2. Tarification incitative « Retour des condensats »

La tarification incitative « Retour Condensat » commence à s'appliquer un (1) an après la signature de la Police d'Abonnement.

En cas de non-retour des condensats du fait de l'Abonné :

- Une communication spécifique est adressée à l'Abonné avec sa facture pour l'informer du non-retour des condensats (et ce pendant trois (3) mois) ;
- Après trois mois, si les condensats ne sont toujours pas retournés la partie R1 de la facture mensuelle de l'Abonné est augmentée de 15 % (au pro rata temporis si la situation est rectifiée en cours de mois) et ce jusqu'à ce que les condensats soient retournés.

La tarification incitative « Retour Condensat » n'est pas appliquée aux Abonnés suivants :

- Les Abonnés qui ne disposent pas de réseau pour retourner les condensats ;
- Les Abonnés dont le Poste de Livraison est intégré dans la Concession ;
- Les Abonnés qui ne peuvent pas renvoyer les condensats via le réseau de retour du fait du Concessionnaire (réseau retour à l'arrêt ou en travaux par exemple) ;

- Les Abonnés qui consomment régulièrement de la vapeur à perte dans le cadre d'un process industriel ;
- Les réseaux de chaleur voisins qui disposent de conventions d'export particulières.

22.3. Option écrêtement

L'option « écrêtement » est une option proposée à l'Abonné au moment de la signature de sa Police d'Abonnement.

Pour être éligible à l'option écrêtement, le Poste de Livraison de l'Abonné doit être équipé d'un système de bridage pilotable par le Concessionnaire. L'installation de ce système est proposée en Activité Annexe et donnera lieu à des études et devis.

Lors de la contractualisation de cette option, l'intensité maximale de l'écrêtement sera contractualisée avec l'Abonné (avec un minimum de 40 % de la Puissance Souscrite).

- 48 h avant un jour de « grand froid » (par exemple T° inférieure à -5 °C), mais aussi dans le cas d'une défaillance technique (dans ce cas le délai de prévenance est réduit à 12 h), l'Abonné est prévenu par tout moyen de communication que le Concessionnaire pourra procéder à un écrêtement ;
- Pendant la période d'écrêtement, la puissance est bridée par le Concessionnaire.

Pour les Abonnés ayant choisi cette option, un avoir sur la facture R2 est émis une fois par an, à chaque fin d'exercice selon la formule suivante :

$$Avoir_{Écrêtment} = (Nb\ heures\ avec\ écrêtement\ /\ Nb\ heures\ saison\ de\ chauffe) \times R2 \times Puissance\ écrêtée \times 2$$

ARTICLE 23. Indexation et actualisation des tarifs

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

L'ensemble des formules d'indexation applicables aux tarifs du Service est annexé au présent Règlement et disponible sur le site internet du Concessionnaire.

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre V

Modalités de paiement des prestations dues

ARTICLE 24. Facturation et conditions de paiement

24.1. Facturation

Le Règlement du prix de vente de la chaleur donne lieu à des versements échelonnés, déterminés dans les conditions suivantes.

Le Concessionnaire envoie chaque mois une facture dématérialisée à l'Abonné comportant les éléments fixes et les éléments proportionnels, établis sur la base des quantités consommées pendant le mois précédent écoulé, mesurées par les compteurs. La facture peut également comporter d'éventuelles options, majorations ou réductions tarifaires définies au présent Règlement. S'il le souhaite, l'Abonné peut demander au Concessionnaire l'envoi de ses factures sous format papier.

Chaque facture sera accompagnée d'une note d'information comportant les informations suivantes :

- Le prix unitaire du MWh et le montant hors taxes des consommations ;
- La description des divers tarifs, taxes et redevances appliqués ;
- Les sources d'énergie utilisées et les émissions de gaz à effet de serre associées ;
- Le taux d'énergie renouvelable et de récupération ;
- La performance énergétique du réseau ;
- La consommation réelle de l'Abonné et de l'immeuble le cas échéant mesurée par le système de comptage d'énergie calorifique ;
- La comparaison des données de consommation chaud actuelle de l'Abonné et de l'immeuble le cas échéant avec sa consommation pour la même période au cours de l'année précédente, sous forme graphique, en données corrigées des variations climatiques ;
- La comparaison des données de consommation de chaleur avec la moyenne des utilisateurs appartenant à la même catégorie ;
- Les coordonnées du Service compétent pour traiter les réclamations ;
- L'adresse du site internet et le numéro de téléphone du Service d'information sur la rénovation FAIRE ;
- L'adresse du site internet de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie ;
- L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [nom du fournisseur] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie ».

L'évaluation des consommations transmise fait apparaître au moins les éléments suivants :

- La consommation correspondant à la période comprise entre le dernier relevé et la dernière information transmise, en précisant si la consommation est estimée ou réelle ;
- La consommation cumulée sur l'année civile.

Les autres prestations ainsi que les activités annexes font l'objet d'une facturation ad hoc distincte de la facture de chaleur. Les conditions de paiement de ces factures sont identiques à celles décrites à l'*Article 24.2*.

24.2. Conditions de paiement

Le montant des factures est payable dans les 30 jours de leur présentation.

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

En cas de non-paiement des factures dans le délai de 30 jours à compter de leur envoi, le Concessionnaire mettra en œuvre la procédure définie au décret n° 2008-780 du 13 août 2008, modifié par le décret n° 2014-274 du 27 février 2014 et relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau ou de tout autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Le Concessionnaire informe l'Autorité Concédante de la mise en œuvre de toute procédure d'interruption ou de restriction de fourniture.

Au cas où la fourniture aurait été interrompue, et ce conformément au droit en vigueur, 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 d'un délai de quinze (15) jours après la date limite de paiement des factures, de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal en vigueur.

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

Tout changement d'Abonné ou toute modification de sa situation juridique rend immédiatement exigible le montant des factures provisoires et de la facture définitive même non encore échus.

24.3. Abonnés multi-Polices

Les Abonnés qui souscrivent plusieurs Polices d'abonnement avec les mêmes références de paiement sont des Abonnés multi-Polices.

Sur demande de ces Abonnés, le Concessionnaire peut mettre en place une facturation unique pour l'ensemble de leurs Polices d'abonnement, comprenant le détail des consommations et des Puissances Souscrites par Police d'abonnement.

ARTICLE 25. Réduction de la facturation pour interruption et/ou insuffisance de fourniture

Est considéré comme interruption de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires, le fait de ne disposer en Poste de Livraison de chaleur, pendant trois (3) heures ou plus, que d'une puissance inférieure à 50 % de la Puissance Souscrite.

Est considéré comme insuffisance de fourniture, en cas de fonctionnement normal des équipements secondaires, le fait de ne disposer en Poste de Livraison de chaleur, pendant trois (3) heures ou plus, que d'une puissance comprise entre 50 % et 95 % de la Puissance Souscrite.

Les interruptions ou insuffisances de fournitures d'énergie thermique, à l'exclusion des cas d'exonération prévus à l'*Article 5.1*, donnent lieu au profit des Abonnés, à une absence ou à une réduction de facturation correspondant à la fourniture non exécutée par le Concessionnaire.

Le montant de la réduction tarifaire appliquée à l'Abonné pour **interruption de fourniture** est égal à :

$$\frac{1}{200} \times R2 \times PS \times Dj$$

Avec les facteurs suivants :

- **R2 :** Terme tarifaire R2 unitaire annuelle applicable à l'Abonné (valeur à la date de l'interruption ou insuffisance de fourniture) (en euros €) ;
- **PS :** Puissance Souscrite de l'Abonné ayant subi l'interruption ou insuffisance de fourniture (en kW) ;
- **Dj :** Durée en jour (fraction de vingt- quatre [24] heures) de l'interruption.

Cette pénalité est appliquée par jour d'interruption ou d'insuffisance, un jour étant comptabilisé à partir de la troisième heure d'interruption ou d'insuffisance.

La réduction tarifaire appliquée pour **insuffisance de fourniture** se calcule comme celle due pour interruption, divisée par deux (2).

ARTICLE 26. Activités annexes

Le Concessionnaire propose aux Abonnés et aux prospects des prestations supplémentaires appelées Activités annexes. Ces prestations consistent en des Services additionnels de maintenance, de travaux, de conseil et de formation. Elles sont sur-mesure, facultatives, et accessoires à l'objet de la Concession. Elles visent à accompagner encore davantage les Abonnés et les prospects dans leur sobriété énergétique, leur efficacité énergétique et leur décarbonation.

La liste de ces prestations, leur tarification et leur révision sont décrites dans le Catalogue des Activités Annexes accessible via l'Espace Abonné et sur le site internet du Concessionnaire.

L'Abonné peut y souscrire à tout moment par le biais de son Espace Abonné ou bien en contactant directement le Concessionnaire.

Énergies du Grand Paris
Service public de chaleur urbaine

Chapitre VI

Disposition d'application

ARTICLE 27. Date d'application

Le présent Règlement entre en vigueur à date du 1er janvier 2027, tout Règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 28. Communication et rectification des données personnelles

Conformément à la loi "informatique et des libertés" du 6 janvier 1978 et au règlement général sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), l'Abonné est informé que les informations qu'il communique font l'objet d'un traitement par le Concessionnaire pour :

- Traiter, exécuter les demandes et faire bénéficier des services souhaités ;
- Accéder au site internet et en faciliter le fonctionnement ;
- Effectuer toutes opérations relatives à la gestion du contrat et à la facturation ;
- Constituer un fichier d'Abonnés et de prospects ;
- Conserver les preuves ou respecter les obligations légales et réglementaires.

En utilisant le site internet du Concessionnaire ou en remplissant un formulaire ou lors de l'établissement de la Police d'abonnement, l'Abonné accepte que le Concessionnaire puisse recueillir, traiter, stocker et/ou utiliser les données personnelles collectées en conformité avec les règlementations précitées.

Les informations ainsi traitées sont destinées au Concessionnaire, ainsi qu'à la Ville de Paris, aux Services de l'État habilités, aux éventuels sous-traitants du Concessionnaire. À ce titre, le Concessionnaire s'assure que lesdits sous-traitants se sont engagés à respecter les législations françaises et européennes sur la protection des données à caractère personnel. Les données collectées seront conservées pour la durée des Services concernés et pour une durée complémentaire relative au respect des prescriptions des actions civiles, commerciales ou administratives.

Les Abonnés bénéficient à ce titre des droits d'accès, de rectification, d'opposition (tant que ce droit reste compatible avec les nécessités de la facturation notamment), à l'oubli (à l'expiration de leur abonnement et à l'exception du cas d'impayés), de notification et de réparation d'éventuels dommages, prévus par ledit RGPD. Pour les exercer, ils doivent adresser leur demande soit :

- **Par courrier :** Énergies du Grand Paris - Direction Commerciale - 54 quai de la Rapée 75012 Paris ;
- **Par mail :** dpo@energiesdugrandparis.fr.

Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité.

ARTICLE 29. Modification du règlement

Des modifications au présent Règlement peuvent être décidées par le Conseil Municipal de Paris et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le Règlement initial. Toutefois, ces modifications ne sont opposables qu'à condition d'avoir été portées à la connaissance des Abonnés par le Concessionnaire par mail ou par courrier.

ARTICLE 30. Substitution

En cas de mise en régie, rachat ou déchéance de la Concession liant la Ville de Paris au Concessionnaire, ou à l'expiration de cette Concession, le présent Règlement se poursuivra de plein droit entre l'Abonné et la Ville de Paris, ou toute autre personne physique ou morale désignée par cette dernière pour assurer aux lieu et place du Concessionnaire, l'exploitation du réseau de chaleur de Paris.

ARTICLE 31. Clauses d'exécution

Le Maire, les agents du Concessionnaire habilités à cet effet et le comptable public, en tant que de besoin sont chargés, chacun en ce qui concerne, de l'exécution du présent règlement.

Annexé au Contrat de Concession du service public grand parisien de production et de distribution de chaleur approuvé par délibération en date du 17 décembre 2025.

Délibéré et voté par le Conseil Municipal de la Ville de Paris dans sa séance du 17 décembre 2025.

ARTICLE 32. Contestations

En cas de litiges relatifs au présent Règlement de Service, à la Police d'abonnement ou à leur exécution, l'Abonné a la possibilité d'adresser une réclamation écrite au Concessionnaire :

- **Par courrier :** Énergies du Grand Paris - Direction Commerciale - 54 quai de la Rapée 75012 Paris ;
- **Sur son Espace Abonné** ;
- **Par mail :** reclamations@energiesdugrandparis.fr.

Si, au bout de deux (2) mois, l'Abonné n'a pas obtenu de réponse du Concessionnaire ou si la réponse ne le satisfait pas, il peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie dans un délai maximum de dix (10) mois :

- **Par courrier :** Libre réponse n°59252 75443 PARIS Cedex 09
- **Via le site :** www.energiemediateur.fr
- **Ou via la plateforme de règlement des litiges en ligne :** https://www.sollen.fr

Il est porté à la connaissance de l'Abonné que le médiateur ne peut pas examiner un litige s'il n'a pas

préalablement tenté de le résoudre directement auprès du Concessionnaire en adressant à celui-ci une réclamation écrite.

Les usagers (consommateurs copropriétaires, consommateurs professionnels, consommateurs locataires utilisant le bâtiment d'un Abonné) ne peuvent pas saisir directement le médiateur de l'énergie. Ils doivent effectuer la démarche via le syndic de copropriété ou par le Président du conseil syndical.

Toute contestation qui n'aura pu être réglée à l'amiable ou par le médiateur national de l'énergie, sera portée par la partie la plus diligente devant la Ville de Paris qui s'efforcera de concilier les parties dans un délai d'un (1) mois. Le cas échéant, elle sera déférée aux tribunaux compétents de Paris.

ANNEXES

Annexes 1. Modèle de Police d'abonnement

Annexes 2. Bordereau des prix

Annexes 3. Modèle de facture

Annexes 4. Guide de prescriptions techniques à l'usage des Abonnés

Annexes 5. Schéma de limites de prestations en sous-station

Annexes 6. Liste des Postes de Livraison vapeur identifiés à convertir en Poste de Livraison eau chaude

Énergies du Grand Paris

Service public de chaleur urbaine

www.energiesdugrandparis.fr

Tour de Lyon - 185 rue de Bercy - 75012 Paris

commerce@energiesdugrandparis.fr

Code doc - crédits - Création : Studio 201

Concession du service public grand parisien de production et de distribution de chaleur

Énergies du Grand Paris

Service public de chaleur urbaine

Livret d'accueil abonné

Bienvenue sur votre réseau !

Cher abonné,

C'est avec enthousiasme que nous vous souhaitons la bienvenue sur le réseau de chaleur urbain grand parisien, nouvellement opéré par Énergies du Grand Paris.

Cet opérateur est le fruit d'un partenariat unique entre la Ville de Paris, la Banque des Territoires et trois acteurs majeurs de l'énergie, des infrastructures et des services urbains, Dalkia, Eiffage et RATP Solutions Ville.

Notre ambition : vous offrir bien plus qu'une simple fourniture de chaleur et faire de votre ville, une ville où il fait bon vivre, une ville plus résiliente face aux défis de la transition écologique.

Ce livret d'accueil contient les informations essentielles concernant votre abonnement. Vous y découvrirez le réseau, les avantages et les engagements associés à votre police d'abonnement, notre offre d'activités annexes, ainsi que des informations pratiques pour faciliter votre quotidien en tant qu'abonné.

Merci de votre confiance ! Ensemble, faisons de ce réseau de chaleur urbain grand parisien, une référence mondiale en matière de sobriété énergétique et de développement durable.

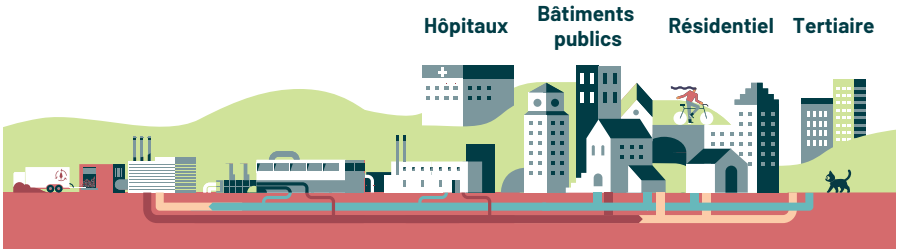
Chaleureusement vôtre,

Julien Roux
Directeur général d'Énergies du Grand Paris

Le réseau de chaleur grand parisien, c'est quoi ?

Historique et contexte

Créé en 1927, le réseau de chaleur grand parisien, est l'un des plus vastes d'Europe.
Il alimente près de **6 000 bâtiments** en chauffage et eau chaude sanitaire, incluant la totalité des hôpitaux parisiens ainsi que des monuments emblématiques tels que l'Hôtel de Ville, l'Opéra Garnier, le musée du Louvre et la Bibliothèque nationale de France. Avec ses **plus de 500 km de canalisations**, il contribue à réduire la dépendance aux énergies fossiles tout en favorisant la transition vers des énergies renouvelables et de récupération.



Objectifs environnementaux

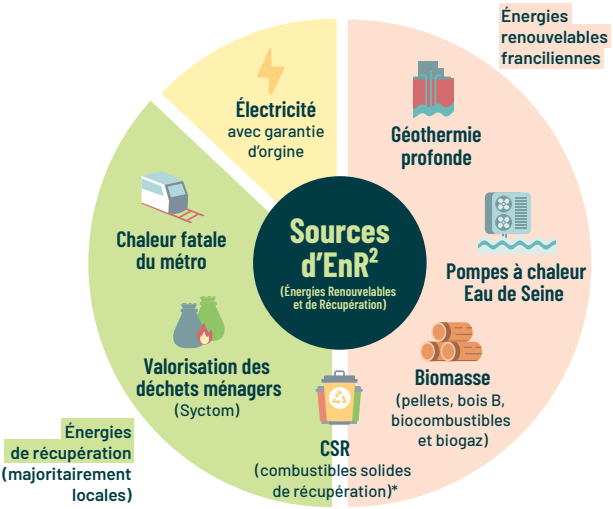
Énergies du Grand Paris accélère le verdissement du mix énergétique du réseau de chaleur en modernisant et en développement des infrastructures et, en valorisant les ressources locales renouvelables et de récupérations. En étant raccordé, vous diminuez vos émissions de CO_2 de 50 % à 70 % par rapport aux solutions traditionnelles comme le gaz.

Réduction d'émissions de CO_2

Pour une résidence **de 70 logements**

51% de réduction de CO_2

72,8 tCO_2/an évitées



Vos avantages

Avantages économiques

En choisissant notre réseau de chaleur grand parisien, vous bénéficiez d'une tarification juste et incitative. Vous consommez moins, vous consommez mieux.

Sécurité et continuité de service

Nos installations garantissent un fonctionnement sans risques :

- Pas de gaz dans l'immeuble
- Pas de fioul dans l'immeuble
- Pas de chaudière dans l'immeuble
- Aucun risque d'exposition ou d'intoxication au monoxyde de carbone
- Pas de nuisances sonores ni olfactives

Impact positif sur l'environnement

Vous utilisez des énergies renouvelables et de récupération pour vous chauffer.
Ainsi vous diminuez votre empreinte carbone et vous contribuez à préserver les ressources naturelles de la planète.

Les points essentiels de votre abonnement

Objet
Fournir de la chaleur à votre bâtiment via le réseau de chaleur urbain grand parisien

Durée de l'abonnement
10 ans

Vos factures
Disponibles à tout moment sur votre espace abonné

Vos droits
Bénéficier d'un service continu et de qualité

Vos obligations
Respecter les conditions d'utilisation et régler vos factures

Nos conseils de sobriété énergétique

Optimiser
Profitez de nos activités annexes sur l'optimisation de votre installation et de votre consommation

Maximiser
Profitez d'un accompagnement sur la maintenance de vos installations ainsi que sur la recherche de subventions

Comprendre
Grâce à notre catalogue de formation sur le fonctionnement du réseau de chaleur et les évolutions du marché

Notre mission

Continuité de fourniture de la chaleur

Mise en sécurité des installations

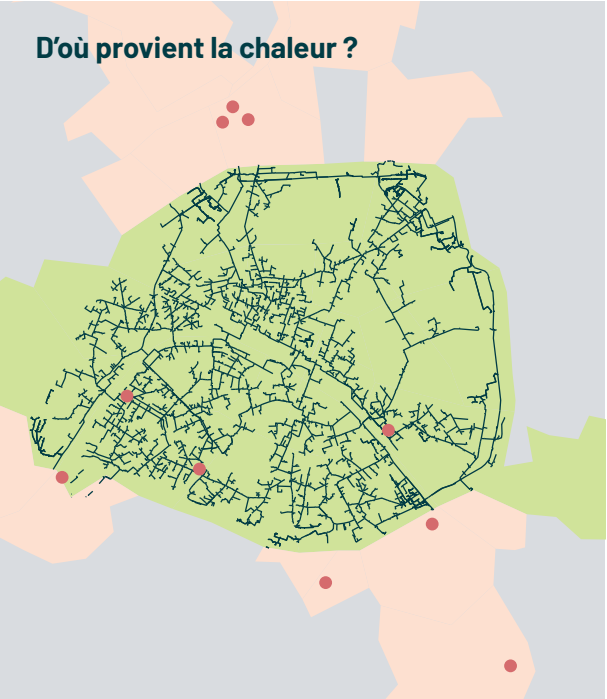
Extension, exploitation et maintenance du réseau de distribution

Réactivité

Conformité et respect des réglementations

Accompagnement et conseils

D'où provient la chaleur ?



Les unités de production

- UVE* Saint-Ouen
- Centrale Saint-Ouen I
- Centrale Saint-Ouen II
- UVE Issy-les-Moulineaux
- Centrale Grenelle
- Centrale Vaugirard
- Centrale Bercy
- UVE Ivry
- Centrale Kremlin-Bicêtre
- Centrale Vitry-sur-Seine

*Unité de Valorisation Énergétique

Vos obligations

Entretien et maintenance des installations secondaires

L'entretien des réseaux de distribution de chaleur à l'intérieur de votre site, de votre immeuble et/ou de votre habitation sont sous votre responsabilité.

Respect des caractéristiques techniques

Vous vous engagez à respecter les conditions techniques de livraison, telles que la puissance souscrite, les caractéristiques des émetteurs de chaleur et les températures de l'eau chaude.

Votre espace abonné sera disponible à partir de janvier 2027

Comment nous contacter ?

commerce@energiesdugrandparis.fr

Énergies du Grand Paris

Service public de chaleur urbaine