



COMMUNE  
**Villard-de-Lans**

Règlement de service  
Service public de chauffage urbain  
Réseau de chaleur de Villard-de-Lans

## Sommaire

---

|                                                                              |          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CHAPITRE I. DISPOSITIONS GENERALES</b>                                    | <b>4</b> |
| Article 0 Définitions                                                        | 4        |
| Article 1 Objet du règlement                                                 | 4        |
| Article 2 Principes généraux du service                                      | 5        |
| Article 3 Modalités de fourniture de l'énergie calorifique                   | 5        |
| Article 4 Obligations du Déléataire                                          | 6        |
| 4.1. Interruption de fourniture                                              | 6        |
| 4.2. Insuffisance de fourniture                                              | 6        |
| <b>CHAPITRE II. CONDITIONS DE LIVRAISON DE L'ENERGIE</b>                     | <b>7</b> |
| Article 5 Conditions techniques de livraison de l'énergie calorifique        | 7        |
| 5.1. Installations primaires                                                 | 7        |
| 5.2. Installations secondaires                                               | 7        |
| 5.3. Limites de prestations primaire/secondaire                              | 8        |
| Article 6 Conditions générales du service                                    | 8        |
| 6.1. Périodes de fournitures                                                 | 8        |
| 6.2. Travaux d'entretien courant                                             | 8        |
| 6.3. Travaux de gros entretien, de renouvellement et d'extension             | 8        |
| 6.4. Informations travaux                                                    | 8        |
| Article 7 Conditions particulières du service                                | 9        |
| 7.1. Arrêts d'urgence                                                        | 9        |
| 7.2. Suspension de fourniture                                                | 9        |
| 7.3. Limite d'obligation du respect des températures et des puissances       | 9        |
| Article 8 Conditions d'établissement du branchement et du poste de livraison | 9        |
| Article 9 Mesures et contrôles                                               | 10       |
| 9.1. Compteurs                                                               | 10       |
| 9.2. Contrôles                                                               | 10       |
| 9.3. Constat de dysfonctionnement                                            | 10       |
| Article 10 Choix des puissances souscrites                                   | 11       |
| 10.1. Chauffage des locaux                                                   | 11       |
| 10.2. Eau chaude sanitaire                                                   | 12       |
| 10.3. Autre fourniture d'énergie calorifique                                 | 13       |
| Article 11 Modification des puissances souscrites                            | 13       |
| 11.1. Demande de modification par un Abonné ou le Délégant                   | 13       |
| 11.2. Demande de modification par le Déléataire                              | 14       |
| 11.3. Suspension de l'abonnement                                             | 14       |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Article 12 Essais contradictoires .....                                               | 14        |
| Article 13 Obligations et responsabilité des Abonnés .....                            | 15        |
| Article 14 Accès des Abonnés aux données du service .....                             | 18        |
| <b>CHAPITRE III. ABONNEMENTS ET RACCORDEMENTS.....</b>                                | <b>19</b> |
| Article 15 Police d'abonnement .....                                                  | 19        |
| 15.1. Dispositions générales .....                                                    | 19        |
| 15.2. Résiliation de l'abonnement .....                                               | 20        |
| Article 16 Obligation de raccordement .....                                           | 20        |
| Article 17 Tarification .....                                                         | 20        |
| Article 18 Indexation des tarifs .....                                                | 20        |
| <b>CHAPITRE IV. MODALITES DE PAIEMENT DES PRESTATIONS DUES .....</b>                  | <b>21</b> |
| Article 19 Facturation .....                                                          | 21        |
| Article 20 Périodicité de facturation .....                                           | 21        |
| Article 21 Périodicité de facturation spécifique pour les droits de raccordement..... | 22        |
| Article 22 Conditions de paiement.....                                                | 22        |
| Article 23 Réduction des montants facturés.....                                       | 22        |
| Article 24 Pénalités .....                                                            | 23        |
| Article 25 Conditions de paiement des droits de raccordement.....                     | 23        |
| Article 26 Paiement des extensions particulières.....                                 | 23        |
| 26.1. Cas de simultanéité des demandes .....                                          | 23        |
| 26.2. Cas de demandes postérieures aux travaux .....                                  | 24        |
| Article 27 Conditions de paiement .....                                               | 24        |
| <b>CHAPITRE V. DISPOSITIONS D'APPLICATION .....</b>                                   | <b>25</b> |
| Article 28 Date d'entrée en vigueur .....                                             | 25        |
| Article 29 Modification du règlement .....                                            | 25        |
| Article 30 Clauses d'exécution .....                                                  | 25        |
| Article 31 Annexes du règlement de service .....                                      | 25        |

## **Chapitre I. Dispositions générales**

---

Conformément au contrat de délégation de service public conclu entre la Commune de Villard-de-Lans en qualité de Délégrant et la société Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux en qualité de Délégataire, le Délégataire assure le service public de chauffage urbain sur le Périmètre Géographique du Contrat.

### **Article 0 Définitions**

**Délégrant :** désigne la Commune de Villard-de-Lans, autorité organisatrice du service public de chauffage urbain.

**Délégataire :** désigne la société à laquelle le Délégrant a délégué, par délibération en date du 05 février 2026, la gestion du service public de chauffage urbain par un contrat de délégation de service.

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

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

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

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

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

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

### **Article 1 Objet du règlement**

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

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

## **Article 2 Principes généraux du service**

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

Les ouvrages du service, appelés installations primaires, comprennent :

- Les ouvrages de production de chaleur,
- Les ouvrages de transport et de distribution comportant :
  - a. Le réseau de distribution publique, (y compris le génie civil)
  - b. Le branchement depuis le réseau jusqu'au poste de livraison,
  - c. Le poste de livraison,
  - d. Le dispositif de préparation et de stockage de l'eau chaude sanitaire,
  - e. Le dispositif de comptage de l'énergie livrée pour le chauffage
  - f. Le dispositif de comptage de la quantité d'eau chaude sanitaire produite en chaufferie,

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

Les installations d'utilisation ou de répartition de la chaleur, appelées installations secondaires, ne font pas partie des ouvrages du service. Elles sont établies et entretenues par l'Abonné et à sa charge. Le Déléataire peut contrôler, sur plan et sur place, la réalisation de tous les éléments en contact avec le fluide primaire. Il peut refuser le raccordement ou la mise en service en cas de non-conformité avec la réglementation préalablement portée à la connaissance de l'Abonné par le Déléataire dans le présent règlement de service (Annexe 3 RSA 3 - RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés).

Postes de livraison avec échangeur : Les ouvrages du circuit primaire situés en aval du branchement et dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, comptage, coffret électrique primaire, échangeur chauffage et/ou ECS jusqu'aux brides secondaires comprises) sont établis, entretenus et renouvelés par le Déléataire dans les mêmes conditions que les branchements. Ils font partie intégrante des biens du service public. L'arrivée de l'électricité et les frais d'électricité sont à la charge de l'Abonné, les raccordements électriques aux installations primaires à la charge du Déléataire.

## **Article 3 Modalités de fourniture de l'énergie calorifique**

Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en énergie calorifique doit souscrire une police d'abonnement auprès du Déléataire. 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.

## **Article 4 Obligations du Déléataire**

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

### **4.1. Interruption de fourniture**

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

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

### **4.2. Insuffisance de fourniture**

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

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

## **Chapitre II. Conditions de livraison de l'énergie**

### **Article 5 Conditions techniques de livraison de l'énergie calorifique**

#### **5.1. Installations primaires**

Le réseau de chaleur se présente sous la forme d'un réseau de distribution d'eau chaude (< 110°C) dont la température évolue à l'arrivée dans les sous-stations entre 75°C et 85°C ; ce réseau dessert des échangeurs fournis et installés par le Délégataire. Les échangeurs sont des biens du service public.

La température maximale de sortie des postes de livraison est de 60°C pour une température extérieure de -14 °C sauf accord contraire entre le Délégataire et l'Abonné

L'Abonné devra assurer un traitement de l'eau de chauffage conforme aux prescriptions de l'Article 13 et permettant aux installations de conserver leurs performances initiales.

##### **5.1.1. Chauffage**

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

##### **5.1.2. Production d'eau chaude sanitaire**

Les installations de production d'eau chaude sanitaire sont uniquement à la charge du Délégataire si le fluide primaire de ces installations est celui du réseau de chaleur. Le cas échéant, l'eau chaude sanitaire est fournie par le Délégataire à la sortie des appareils de production à une température de comprise entre 55 et 60°C.

L'eau chaude sanitaire doit satisfaire aux prescriptions réglementaires, notamment de caractère sanitaire. Le respect de ces prescriptions, qui figurent dans le RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 3), incombe à l'Abonné.

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

#### **5.2. Installations secondaires**

À partir du poste de livraison, les installations sont dites "secondaires" et sont la propriété de l'Abonné. Elles sont réalisées, exploitées et entretenues par celui-ci, à ses frais et sous sa responsabilité. Elles doivent être construites suivant les règles de l'art et répondre aux normes de sécurité en vigueur. Elles ne doivent en aucune façon risquer d'être une cause de trouble ou de danger pour le fonctionnement des installations primaires. Le Délégataire est habilité à s'assurer qu'il en est bien ainsi et à subordonner la fourniture d'énergie aux mises en ordre éventuellement nécessaires pour faire cesser les causes de danger ou de perturbation. L'Abonné déclare, à ce sujet, avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile du fait des installations secondaires et de leur exploitation.

Indépendamment des stipulations ci-dessus, l'eau des réseaux de chauffage et de l'eau chaude sanitaire (eau froide comprise) des installations secondaires doit posséder les caractéristiques requises, rappelées dans le RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 3) et dans la police d'abonnement (Annexe 1), pour des utilisations de l'espèce (dureté, pH, etc.), afin de permettre la tenue normale des appareils de production et la propreté des surfaces d'échange. Dans le cas contraire, l'Abonné resterait seul et pleinement responsable des désordres observés et de leurs conséquences tant en ce qui concerne les installations primaires que les installations secondaire.

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

### **5.3. Limites de prestations primaire/secondaire**

Les limites de prestations se situent en aval de l'échangeur, sauf stipulation contraire inscrite dans la police d'abonnement.

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

## **Article 6 Conditions générales du service**

### **6.1. Périodes de fournitures**

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

### **6.2. Travaux d'entretien courant**

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

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

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

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

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

### **6.4. Informations travaux**

Lorsque le Déléгатaire effectue des travaux sur le réseau, il doit mettre en place cumulativement les informations suivantes :

- Information en pied d'immeuble par affichage dans le hall des Usagers concernés et
- Information sur le site des travaux avec un panneau de chantier qui indique la durée prévisionnelle des travaux, la nature des travaux, les entreprises intervenantes et le responsable des travaux (représentant le Déléгатaire) à contacter et
- Information des Abonnés par envoi d'un courrier ou d'un e-mail.

## **Article 7 Conditions particulières du service**

### **7.1. Arrêts d'urgence**

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

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

### **7.2. Suspension de fourniture**

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

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

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

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

La température extérieure de base sur l'ensemble du Périmètre Géographique du Contrat est de -14°C relevée à la station météorologique de Villard-de-Lans.

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

Les droits de raccordement sont calculés en application du bordereau des prix annexé au présent règlement de service. Il est facturé aux Abonnés en application de l'Article 21 du présent règlement.

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

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

Le local « sous-station » doit être conforme aux règles en vigueur rappelées dans le RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 3). La mise en conformité de ce local est à la charge de l'Abonné (hors équipement technique de la délégation).

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

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

L'Abonné doit assurer l'entretien limité au clos et couvert du local, ainsi que des évacuations d'eau et maintenir ce local à disposition du Déléгатaire conformément aux indications figurant dans le RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 3).

## **Article 9 Mesures et contrôles**

### **9.1. Compteurs**

Les compteurs et les sondes de température, qui font partie des ouvrages délégués, sont plombés par un organisme agréé à cet effet.

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

La température de l'eau chaude sanitaire en pied de colonne montante est contrôlée par une sonde de température appropriée. En cas de litige, un enregistreur de température, étalonné par un organisme agréé à cet effet, à période hebdomadaire, est installé à titre provisoire, par le Déléгатaire.

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

Le Déléгатaire est seul à pouvoir procéder à du télé relevage ou du télécomptage. A la demande de l'Abonné, le Déléгатaire peut installer, aux frais de l'Abonné, un système complémentaire de télérelevage dont les données seront mises à la disposition de l'Abonné.

### **9.2. Contrôles**

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

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

- les frais de vérification sont à la charge de ce dernier si le compteur est reconnu comme fonctionnant dans les limites de la tolérance indiquées dans le RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés (Annexe 3) ;
- les frais de vérification sont à la charge du Déléгатaire dans le cas contraire.

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

### **9.3. Constat de dysfonctionnement**

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

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

## **Article 10 Choix des puissances souscrites**

La puissance souscrite dans la police d'abonnement est la puissance maximale que le Délégataire est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné. Elle est déterminée en concertation entre l'Abonné et le Délégataire, sur la base de l'article 10.1 et 10.2 ci-dessous.

Le Délégataire a un devoir d'information et de conseil du futur Abonné sur son niveau de demande. Les puissances souscrites figurant dans la demande 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 initiale.

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

La puissance souscrite est la somme des puissances souscrites « chauffage »  $Ps(CH)$  et « eau chaude sanitaire »  $Ps(ECS)$ .

### **10.1. Chauffage des locaux**

La puissance maximale appelée<sup>1</sup> pour le « chauffage » est constituée par la puissance calorifique maximale en service continu, somme des besoins calorifiques de chauffage des bâtiments de l'Abonné, des pertes internes de distribution, des pertes particulières éventuellement liées au mode de chauffage choisi, des apports thermiques, etc...

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

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

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

#### **10.1.1. Puissance maximale appelée chauffage**

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

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

Où :

- **Cch<sub>ref</sub>** : Correspond à la consommation moyenne de chauffage (en kWh) de l'Abonné réellement constatée sur les 3 dernières années.

---

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

- **TNC** : Correspond à la température de non chauffage (en règle générale 18°C pour les logements et les bâtiments tertiaires, 20°C ou plus pour les établissements de santé, les espaces aquatiques et dans certains cas particuliers).
- **T<sub>ext,min</sub>** : Correspond à la température extérieure minimale de référence (-14°C) selon la station de Villard-de-Lans.
- **DJU<sub>ref</sub>** : Correspond à la moyenne des DJU constatées sur les 10 dernières années calculée sur la base de la TNC prise en compte pour l'Abonné (18°C, 20°C ou autre).

#### 10.1.2. Calcul de la puissance souscrite chauffage

Il en découle le calcul suivant de la puissance souscrite :

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

Où :

- **PS<sub>ch</sub>** : Correspond à la puissance souscrite de l'Abonné pour le chauffage (en kW).
- **Pa<sub>ch</sub>** : Correspond à la puissance maximale appelée pour le chauffage (en kW).
- **Ku<sub>ch</sub>** : Correspond au coefficient d'usage = 1,2.

### 10.2. Eau chaude sanitaire

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

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

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

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

#### 10.2.1. Puissance maximale appelée ECS

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

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

Où :

- **CECS<sub>ref</sub>** : Correspond à la consommation moyenne d'ECS de l'Abonné réellement constatée sur les 3 dernières années (en kWh).
- **Nb<sub>j</sub>** : Correspond au nombre de jour par an d'utilisation de l'ECS.
- **Nb<sub>h</sub>** : 6h quel que soit le type d'installation.

### 10.2.2. Calcul de la puissance souscrite ECS

Il en découle le calcul suivant de la puissance souscrite :

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

Où :

- **PS<sub>ECS</sub>** : Correspond à la puissance souscrite de l'Abonné pour l'ECS (en kW).
- **Pa<sub>ECS</sub>** : Correspond à la puissance maximale appelée pour l'ECS (en kW).
- **Ku<sub>ECS</sub>** : Correspond au coefficient d'usage = 1,2.

### 10.3. Autre fourniture d'énergie calorifique

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

## **Article 11 Modification des puissances souscrites**

Dès la 3<sup>ème</sup> année suivant la date de la signature de la police d'abonnement, ou de la date de la précédente demande de modification de la puissance souscrite, un essai contradictoire peut-être demandé.

Cette demande peut être faite par :

- **L'Abonné** : s'il estime ne pas disposer de la puissance souscrite et/ou installée ou que sa puissance est trop élevée,
- **La collectivité délégante** : dans le cadre de son pouvoir de contrôle du service public,
- **Le délégataire** : s'il constate que le poste de livraison appelle une puissance supérieure à celle souscrite/installée ou bien inférieure à la puissance souscrite (un Abonné performant doit être récompensé),

Nota : il sera possible de réajuster la puissance souscrite sans passer par un protocole d'essai contradictoire si toutes les parties trouvent un accord conjointement. Dans tous les cas, le dialogue entre les parties sera nécessaire pour arriver à une disposition qui conviennent au mieux à chacun. Le délégataire sera force de proposition pour trouver une solution respectueuse de l'Abonné et/ou de la collectivité.

### **11.1. Demande de modification par un Abonné ou le Délégrant**

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

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

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

- mise en place d'un stockage secondaire qui est en capacité d'écarter la totalité de la pointe journalière,
- mise en place d'un stockage sur la production ECS qui est en capacité de passer la pointe journalière en totalité (exemples : semi-instantané ou accumulation),
- mise en place d'une ou plusieurs vannes auto-équilibrante sur le(s) circuit(s) chauffage dans un but de faire du délestage lors de la pointe journalière,
- une réhabilitation énergétique organisée avec une maîtrise d'ouvrage,

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

### **11.2. Demande de modification par le Déléataire**

**Si un protocole d'essai est mis en place alors le Déléataire assumera les frais afférents.**

Dans le cas où la puissance déterminée par le protocole contradictoire est **supérieure d'au moins 10%** à la puissance souscrite dans la police d'abonnement, le Déléataire peut demander :

- une augmentation de la puissance souscrite de l'Abonné, pour arriver à celle indiquée par le protocole d'essai contradictoire.
- une baisse de la puissance appelée par l'Abonné - décision conjointe entre les 2 parties avec d'éventuelles mesures correctives à la charge de l'Abonné. Ces mesures correctives doivent être réalisées dans un délai de 3 mois minimum à partir de la notification à l'Abonné de sa surpuissance par le Déléataire.

### **11.3. Suspension de l'abonnement**

A tout moment, l'Abonné a la faculté de demander la suspension de son abonnement pour lui permettre de réaliser des travaux pendant lesquelles l'immeuble serait inoccupé.

La durée de la suspension ne pourra en aucun cas s'étendre au-delà du terme de la convention de délégation de service public.

## **Article 12 Essais contradictoires**

Un essai contradictoire peut être demandé

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

Il est réalisé selon le protocole d'essais annexé au présent règlement de service. Les frais entraînés sont à la charge du demandeur.

Si la puissance ainsi déterminée est supérieure à la puissance souscrite:

- soit l'Abonné réduit sa puissance absorbée à la puissance souscrite, par des dispositions matérielles contrôlables,
- soit sa puissance souscrite est ajustée à la valeur effectivement constatée.

Si la puissance constatée est inférieure à la puissance souscrite, la puissance souscrite est ajustée à la valeur effectivement constatée sauf demande expresse de l'Abonné.

Le cas échéant, le changement de l'échangeur est à la charge du Déléataire.

### **Article 13 Obligations et responsabilité des Abonnés**

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

En outre, l'Abonné assure à ses frais et sous sa responsabilité :

- Le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations du service autres que les installations primaires,
- La fourniture de l'eau froide nécessaire au fonctionnement des installations secondaires,
- la prévention de la corrosion et de l'entartrage dus aux fluides secondaires suivant un procédé ayant fait l'objet d'un avis technique favorable du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) dans la famille « traitement des eaux » pour les prestations « Traitement de désembouage, de lutte contre la corrosion, l'entartrage et l'embouage des réseaux d'eaux de chauffage et refroidissement »,
- le traitement de l'eau pour les circuits de chauffage secondaire,
- Le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet des installations secondaires.

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

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

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

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

#### **Bonus sur les températures de retour**

Afin d'encourager les Abonnés à optimiser leur consommation et à améliorer l'efficacité globale du réseau de chaleur, il est proposé un mécanisme d'intéressement lié au respect des Températures de Retour (TR) contractuelles. Une température de retour plus basse signifie une meilleure exploitation de l'énergie et une réduction des pertes, une maîtrise de la performance et finalement une maîtrise des coûts pour l'Abonné sur du long terme.

La température de retour de chaque sous-station, ainsi que l'analyse automatique de sa conformité par rapport à l'objectif, sont directement accessibles sur le Portail Client. L'Abonné dispose ainsi, en continu, d'une visibilité complète sur sa performance. Le portail présente à la fois la valeur mesurée, l'objectif et l'écart constaté. Cela permet à l'usager de comprendre

immédiatement l'impact de ses actions, d'identifier les dérives et d'anticiper le bonus associé au mécanisme d'intéressement.

Impact financier estimé sur la facture d'un Abonné

Le montant de l'intéressement est calculé en fonction de l'écart entre la Température de Retour Moyenne Mesurée de l'Abonné sur la période de (TRMM égale à la moyenne arithmétique des températures de retour mesurées et enregistrées à la sous-station de l'Abonné, du 01 novembre au 30 avril, au pas de temps 15 minutes, pondérées par le débit) chauffe et la Température de Retour Contractuelle (TRC) spécifiée dans sa police d'abonnement.

Scénario d'économie potentielle (Abonné performant) :

Si l'Abonné maintient une TRMM (Température de Retour Moyenne Mesurée) de 58°C (soit 2°C sous le Seuil d'Intéressement de 60°C) :

| Indicateur                                                                            | Calcul                                                                              | Montant / Taux     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Écart sous le Seuil (ΔT) côté primaire                                                | 60°C - 58°C                                                                         | 1°C                |
| Taux d'Intéressement période du 1er novembre au 30 avril                              | $(60^{\circ}\text{C} - 58^{\circ}\text{C}) \times (5\% \times 3\,150 \text{ € HT})$ | 5 % (valeur bonus) |
| Montant de l'Intéressement sur la période considérée soit du 1er novembre au 30 avril | 3 150 € HT                                                                          | 315 € HT           |

*Scénario d'économie potentielle (Abonné performant)*

L'intéressement est plafonné à 30% des factures R1 de novembre à avril inclus.

Conclusion sur le montant : L'intéressement peut représenter jusqu'à quelques centaines d'euros par an, pour un Abonné type s'il démontre une performance constante sur la réduction de sa température de retour durant la période considérée. Ce montant vise principalement à inciter à l'optimisation des installations internes (réglages de la sous-station, équilibrage, ...).

**Les valeurs et la période de référence sont données à titre d'exemple.**

#### **Mise en place de vanne auto-équilibrante**

La mise en place de vanne auto-équilibrante (fourniture et pose à la charge de l'Abonné) sur la partie secondaire chauffage permettra de limiter la puissance appelée au moment des pointes en hiver tout en maintenant un confort normal et une disponibilité de l'eau chaude à 100%.

Cette solution technique permet à l'Abonné de pouvoir **fortement baisser sa puissance appelée** en délestant une partie ou totalement le chauffage au moment des pointes d'eau chaude sanitaire.

En effet, les pointes sont constatées en fin d'après-midi vers 17h30 jusqu'en soirée vers 19h30, lors des douches et de conditions climatiques sévères. Le gain sur les appels de chauffage est estimé entre 20 et 30% par Abonné.

Le déroulement :

- échanger avec l'Abonné,
- faire des recommandations,
- identifier les pointes maximum atteintes dans le passé en les projetant à la température de base de Villard de Lans,
- présenter les projections de puissance à l'Abonné si celui ci le souhaite,
- faire le devis au client et réaliser les travaux nécessaires (après acceptation du devis),
- réaliser la programmation de la vanne et sa mise en service.

La remontée d'informations depuis la vanne se fera sur le **portail technique de l'Abonné** ainsi que sur le **portail de l'exploitant, dans un but de pouvoir s'assurer dans le temps qu'il n'y a pas de dysfonctionnement.**

Enfin l'Abonné ne pourra plus prétendre à une baisse de sa puissance durant 3 ans (date anniversaire du contrat).

Le Déléataire s'engage :

- à ne facturer aucun frais à la collectivité,
- sur la nouvelle puissance souscrite auprès de l'Abonné sur le devis,
- à appliquer la nouvelle puissance à la date anniversaire du Contrat, sous condition de réception de tous les éléments contractuels (police d'abonnement et règlement de service), au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat,
- informer l'Abonné qu'il ne pourra plus prétendre à une baisse de sa puissance durant 3 ans (date anniversaire du contrat),
- à faire la remontée d'information sur le **portail technique de l'Abonné** ainsi que le **portail Du Déléataire dans un but de pouvoir s'assurer dans le temps qu'il n'y a pas de dysfonctionnement sur la vanne pilotée,**
- à informer la collectivité et tracer cette information sur le portail client de l'Abonné et de la collectivité ainsi que dans le rapport annuel.

#### Incitations à performer auprès des Abonnés

Dans le cas où l'Abonné dispose d'un contrat avec le Déléataire sur la partie secondaire, des sondes seront installées en sous-station (partie secondaire) et dans les parties communes (après accord écrit de l'Abonné), avec un objectif de consommation lui permettant **de disposer d'un bonus financier.** Ces sondes seront communicantes et remonteront sur le portail Client. L'Abonné pourra ainsi aisément et rapidement disposer **des informations de sa sous-station et de ses températures ambiantes** (historique des données : au minimum 1 an et au maximum 4 ans) **sans aucune dépense supplémentaire pour l'Abonné.**

Pour des Abonnés qui ne souhaitent pas de contrat avec le Déléataire sur leur partie secondaire avec une cible de consommation, mais qui souhaitent **disposer d'informations permanentes sur leur température ambiante,** le Déléataire proposera à l'Abonné l'achat de sondes communicantes (environ 130 € HT/sonde ) ainsi qu'un abonnement à l'année **de 107 € HT par sonde, 171 € HT pour deux sondes, 219 € HT pour trois sondes, etc...** (valeurs septembre 2026).

#### **Article 14 Accès des Abonnés aux données du service**

Le Déléataire permet à chaque Abonné d'accéder aux données le concernant via un compte abonné avec mot de passe qui contient a minima les informations suivantes :

- la police d'abonnement ;
- le suivi de sa consommation mensuelle et instantanée et de son abonnement en quantité et en coût, en distinguant le cas échéant les différents usages ;
- l'obtention d'informations techniques relatives à sa sous-station (températures, débit, pressions, puissance appelée, DJU...) ;
- le suivi et le traitement de ses demandes d'intervention ;
- le suivi et le traitement de ses réclamations ;

## **Chapitre III. Abonnements et raccordements**

---

### **Article 15 Police d'abonnement**

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

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

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

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

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

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

#### **15.1. Dispositions générales**

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

La police d'abonnement est conclue pour la durée du contrat de délégation de service public, prenant fin 15 ans à compter de la date de notification du contrat de Délégation de Service Public au Déléгатaire.

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

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

À la fin normale ou anticipée de l'abonnement, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé. Les équipements primaires installés dans la sous-station de l'Abonné sont déposés par le Déléгатaire à ses frais.

## **15.2. Résiliation de l'abonnement**

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

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

En outre, l'Abonné peut résilier sa police d'abonnement par courrier recommandé adressé au Délégataire à tout moment, avec effet à la date souhaitée par l'Abonné et sans indemnité de sa part en cas de faute de la part du Délégataire, en cas d'insuffisance de fourniture ou d'absence de fourniture telle que définie à l'article 4 sur une période cumulée de plus de 3 jours.

## **Article 16 Obligation de raccordement**

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

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

le devis estimatif des droits de raccordement, conformément au bordereau des prix annexé au Règlement de Service (Annexe 2), accompagné de la limite de prestation du Délégataire et du 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). ;

Le Règlement de Service et les conditions tarifaires du Service en vigueur à la date de l'étude-devis.

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

## **Article 17 Tarification**

Le tarif du service est composé de 2 termes :

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

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

L'ensemble des tarifs est disponible sur simple demande auprès du Délégataire.

## **Article 18 Indexation des tarifs**

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

L'ensemble des formules d'indexation est disponible sur simple demande auprès du Délégataire.

## **Chapitre IV. Modalités de paiement des prestations dues**

---

### **Article 19 Facturation**

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

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

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

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

Sur la première page de la facture figurent obligatoirement les éléments suivants :

La quantité facturée (MWh, kW), la part éventuelle (1/12)

Le prix unitaire facturé en € HT,

Le prix total HT facturé

### **Article 20 Périodicité de facturation**

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

La facturation mensuelle de l'abonnement est calculé sur le 1/12<sup>ème</sup> des kW multiplié par le prix R2 révisé mensuellement

### **Article 21 Périodicité de facturation spécifique pour les droits de raccordement**

Les droits de raccordement sont exigibles auprès des Abonnés dans les conditions suivantes :

- 30% du montant à la signature de la police d'abonnement,
- 70% du montant à la réception des installations matérialisée par un procès-verbal de réception entre le Délégataire et l'Abonné.

### **Article 22 Conditions de paiement**

Sous réserve de dispositions réglementaires particulières, les factures sont payables dans les trente jours de leur présentation. Le Délégataire est chargé de mettre en œuvre le recouvrement des factures qu'il aura émises. Il fait son affaire pour parer à tous les retards d'encaissement et à toutes les créances irrécouvrables qui viendraient à se manifester ultérieurement sur les dits produits restant à recouvrer.

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

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

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

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

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu à compter du délai défini au premier alinéa du présent article, de plein droit et sans mise en demeure, au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal.

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

### **Article 23 Réduction des montants facturés**

Hors cas de force majeure, de cause imputable au Délégant ou de fait de tiers missionné par le Délégant, si la proportion d'énergies renouvelable et récupérables utilisée est inférieure à 50% en année n-1 et ne permet pas d'appliquer aux factures de l'élément R1 de la tarification le taux de TVA réduit en année n prévu par la loi 2008-1443, le Délégataire produit simultanément à ces

factures un avoir égal à la différence entre le montant TTC facturé au titre du R1 et le montant TTC qui aurait été facturé au même titre au taux réduit de TVA.

## **Article 24 Pénalités**

Les interruptions, retards ou insuffisances de fourniture d'énergie calorifique, donnent lieu au profit des Abonnés au service du chauffage urbain, à une pénalité correspondant à la fourniture non exécutée par le Déléataire.

A cet effet, les dispositions suivantes sont appliquées :

- En cas d'insuffisance de fourniture, le montant de la pénalité est égal à une diminution de 50% de la part abonnement (R2) de la facture, au prorata du nombre de jours durant lesquels a été constatée l'insuffisance.
- En cas d'interruption ou de retard de fourniture, le montant de la pénalité est égal à une diminution de 100% de la part abonnement (R2) de la facture, au prorata du nombre de jours durant lesquels ont été constatés l'interruption ou le retard.

Pour le calcul de cette pénalité, un jour d'interruption, de retard ou d'insuffisance est comptabilisé après trois heures d'interruption ou d'insuffisance.

Les pénalités sont automatiquement appliquées sur la facture émise le mois suivant la survenance de l'incident sans que l'Abonné n'ait à effectuer une quelconque demande.

## **Article 25 Conditions de paiement des droits de raccordement**

Les droits de raccordement sont exigibles auprès des Abonnés :

- à hauteur de 30% dans les trente jours à compter de la signature de la police d'abonnement,
- à hauteur de 100% dans les trente jours à compter de la date de réception des travaux de raccordement.

Toutefois, les Abonnés peuvent demander des modalités de paiement. Le Déléataire peut accorder des modalités de paiement étalées sur deux ans à un taux annuel correspondant à « l'EURIBOR 12 mois » plus 3%, valeur connue à la date de signature du devis des travaux de raccordement.

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

## **Article 26 Paiement des extensions particulières**

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

### **26.1. Cas de simultanéité des demandes**

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

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

## **26.2. Cas de demandes postérieures aux travaux**

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

## **Article 27 Conditions de paiement**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Chapitre V. Dispositions d'application**

### **Article 28 Date d'entrée en vigueur**

Le présent règlement de service et ses annexes entrent en vigueur au jour de l'entrée en vigueur du contrat de délégation de service public du chauffage urbain.

### **Article 29 Modification du règlement**

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

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

### **Article 30 Clauses d'exécution**

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

### **Article 31 Annexes du règlement de service**

- Annexe 1. RSA 1 - Modèle de Police d'Abonnement
- Annexe 2. RSA 2 - Bordereaux des prix de travaux de raccordement
- Annexe 3. RSA 3 - Guide de Préconisations Techniques à l'usage des Abonnés
- Annexe 4. RSA 4 - Protocole d'essai contradictoire de vérification de la puissance souscrite
- Annexe 5. RSA 5- Guide des relations et de la communication auprès des Abonnés et des usagers (O-TE .10- Guide auprès des Abonnés)

**Pour le Délégrant**

**M. le Maire de la Commune  
de Villard-de-Lans**

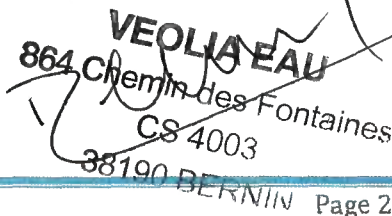
Arnaud MATHIEU



**Pour le Délégataire**

**M. le Directeur du Territoire Cœur  
des Alpes Jura de Veolia Eau**

David DEMERET



**VEOLIA EAU**  
864 Chemin des Fontaines  
CS 4003  
38190 BERNIN