Délégant

SIMACUR
1 avenue du Général-de-Gaulle
91300 Massy

Délégataire

ENORIS
15-17 Route de la Bonde
91300 Massy

Service Public de Chauffage Urbain de Massy-Antony

Règlement de service

Date de prise d'effet : 1er janvier 2027

Table des matières

1 Objet du Règlement de service 3
2 Définitions 4
3 Raccordement 5
3.1 Conditions d'éligibilité au raccordement 5
3.2 Droits de raccordement 5
4 Abonnement 6
4.1 Souscription d'une Police d'abonnement 6
4.2 Échéance et renouvellement d'une Police d'abonnement 7
4.3 Cession à un tiers 7
4.4 Vérification et modification des puissances souscrites 7
4.5 Résiliation 9
5 Fourniture de chaleur 10
5.1 Conditions générales de fourniture 10
5.2 Conditions particulières de fourniture 10
5.3 Engagement de disponibilité du service 11
5.4 Mesure des consommations 12
5.5 Information en temps réel et assistance technique 13
6 Obligations des Abonnés 14
6.1 Local sous-station 14
6.2 Installations secondaires 15
6.3 Responsabilité de l'Abonné sur les installations primaires 15
7 Tarification 16
7.1 Principes généraux 16
7.2 Redevance R1 (consommations) 17
7.3 Redevance R2 (abonnement) 18
7.4 Indices de révision des tarifs 19
8 Facturation 20
9 Autres dispositions 20
9.1 RGPD 20
9.2 Réclamation, médiation 20

1 Objet du Règlement de service

Par convention en date du 14 mars 2014, le SIMACUR, Délégant, a délégué à la société Enoris, ci-après le Délégataire, les services publics d'incinération des ordures ménagères et de chauffage urbain dans un périmètre situé sur les communes de Massy et d'Antony (« la Convention de Délégation »).

Le Règlement de service est remis à chaque Abonné au moment de la signature de sa Police d'abonnement. Il a pour objet de définir les rapports entre les Abonnés et le Délégataire concernant les modalités de fonctionnement du service public de chauffage urbain. Il est établi en conformité avec les stipulations de la Convention de Délégation de service public et de ses avenants successifs, lesquelles s'appliquent de plein droit aux rapports entre les Abonnés et le Délégataire pour les stipulations les concernant.

Le présent Règlement de service prend effet au 1er janvier 2027 et se substitue au précédent Règlement de service, daté d'avril 2019. Toute modification du Règlement de service est portée à la connaissance de l'Abonné avec un préavis minimal de trois mois.

2 Définitions

Abonné : toute personne, physique ou morale, qui est propriétaire ou gestionnaire ayant qualité pour représenter le ou les propriétaires des bâtiments desservis ou devant être desservis en chaleur par une même sous-station ou poste de livraison.

Police d'abonnement : contrat entre le Délégataire et l'Abonné pour la fourniture de chaleur de l'Abonné, établi conformément au modèle annexé à la Convention de Délégation. La Police d'abonnement définit notamment l'identité de l'Abonné, la puissance souscrite en chauffage et, le cas échéant, en eau chaude sanitaire (ECS), les températures de fourniture et les éventuelles conditions particulières.

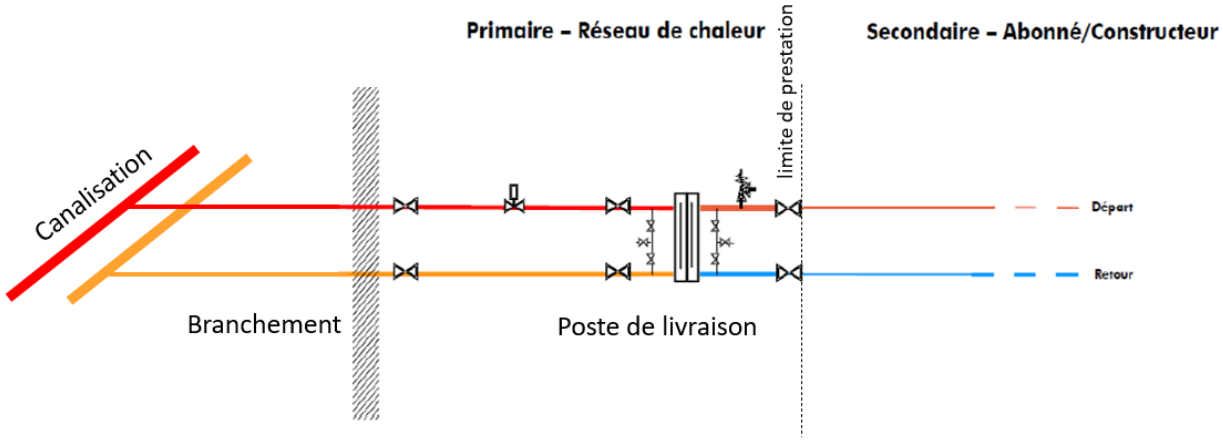
Puissance souscrite : puissance calorifique maximale que le Délégataire est tenu de mettre à la disposition de l'Abonné pour le chauffage (pour la température extérieure de base) et, le cas échéant, pour la préparation d'eau chaude sanitaire.

Installations primaires : ouvrages inclus dans le périmètre de la Délégation, comprenant l'ensemble des installations nécessaires à la production, au transport et à la distribution des fluides thermiques, y compris les Branchements et Postes de livraison (définis ci-après). Le Délégataire assure le bon fonctionnement, l'entretien, la maintenance et le renouvellement des installations primaires à ses frais.

Branchement : Canalisations par lesquelles un Poste de livraison est raccordé à une canalisation de distribution du réseau.

Extension particulière : Canalisations desservant un nombre limité et préalablement défini de Postes de livraison.

Poste de livraison : Installations primaires situées en aval du Branchement et dans le local sous-station mis à disposition par l'Abonné, comprenant notamment les tuyauteries de liaison intérieure, les organes de régulation de la livraison de chaleur, les compteurs, les échangeurs et les vannes d'isolement du circuit secondaire en aval des échangeurs. Les ballons Eau chaude sanitaire sont exclus des équipements primaires du Poste de livraison. La puissance du poste de livraison ne peut être inférieure à la puissance souscrite. Le poste de livraison est dimensionné pour la température extérieure de base contractuelle, soit – 9°C.



3 Raccordement

3.1 Conditions d'éligibilité au raccordement

Le Délégataire est tenu de raccorder au réseau de chauffage urbain tout bâtiment situé dans le périmètre de la Délégation, sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- D'une puissance souscrite minimum de 100 kW,
- D'une puissance souscrite, exprimée en kW, supérieure au résultat du produit de la longueur de réseau à construire multiplié par un ratio de 4 kW par mètre linéaire de réseau,
- Des possibilités techniques des installations primaires,
- D'un investissement amortissable sur la durée résiduelle de la délégation ; par exception, l'investissement pourra être amorti avec une valeur non amortie à l'échéance du Contrat à la condition que les modalités d'amortissement aient été au préalable validées par le SIMACUR dans le cadre d'un avenant à la Convention de Délégation.

3.2 Droits de raccordement

Les droits de raccordement sont fixés à 240 € HT / kW souscrit (date de valeur 31 décembre 2012). La puissance souscrite à prendre en compte pour le montant des droits de raccordement est celle calculée par -9°C, la température extérieure de base contractuelle.

Ce prix est révisé annuellement au 1er janvier par multiplication par le coefficient de révision suivant :

$$\text{Coef} = 0{,}15 + 0{,}85 \times \frac{\text{BT40}}{\text{BT40}_0}$$

Formule dans laquelle BT40 et $BT40_0$ sont définis dans le chapitre « Tarification ».

Le paiement des droits de raccordement s'effectue selon les modalités suivantes :

- Un acompte de 30% lors de la signature de Convention de raccordement ;
- Le solde au moment de la mise en service de l'installation matérialisée par la signature d'un procès-verbal de mise en service. Le solde est actualisé selon l'indexation en vigueur au moment de la facturation.

Si l'Abonné est éligible, le Délégataire propose à celui-ci une valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) obtenus au titre du raccordement. L'Abonné est libre de refuser cette valorisation et de gérer lui-même les CEE ; il s'acquitte alors de l'intégralité des droits de raccordement auprès du Délégataire.

Le Délégataire a la faculté de pratiquer une politique commerciale en diminuant les droits de raccordement et/ou en différant leur paiement, à condition de le faire dans le respect de l'égalité de traitement des usagers placés dans les mêmes conditions à l'égard du service public et sans incidence sur les conditions financières de la délégation.

4 Abonnement

4.1 Souscription d'une Police d'abonnement

Les abonnements peuvent être souscrits à toute époque de l'année. La facturation pour le premier mois non entier est calculée au prorata de la durée pour le R2 et selon la consommation mesurée pour le R1.

Puissance souscrite pour le chauffage

Pour la puissance souscrite pour le chauffage, les Abonnés ont la faculté de choisir que cette puissance soit établie pour une température de base de -9°C ou de -7°C. Des conditions tarifaires différentes s'appliquent à chacune de ces deux options (voir le chapitre Tarification).

La puissance souscrite pour la température de base de -9°C est le produit des facteurs suivants :

- Puissance calorifique maximale en service continu, somme des besoins de chauffage à la température extérieure de -9°C, des pertes internes de distribution et des pertes particulières éventuellement liées au mode de chauffage choisi ;
- Coefficient de surpuissance de 1.10 pour remise en température après baisse ou arrêt du chauffage.

La puissance souscrite pour la température de base de -7°C est égale à celle calculée pour -9°C divisée par 1.077.

Puissance souscrite pour l'eau chaude sanitaire

La puissance souscrite pour l'eau chaude sanitaire est au moins égale au besoin calculé dans l'étude thermique règlementaire communiquée par l'Abonné.

Option tarifaire dite « 100% ENR&R »

Les Abonnés qui le souhaitent ont la faculté de souscrire à l'option tarifaire dite « 100% ENR&R ». Les Abonnés peuvent entrer ou sortir de l'option en cours de Contrat à condition de prévenir le Délégataire par courrier recommandé avant le 1er juillet de l'année N-1. La souscription ou résiliation prendra effet à partir du 01/01 l'année N.

Pour chaque exercice annuel, le Délégataire remplace par du biométhane la part de gaz théorique liée aux consommations réelles des abonnés ayant souscrit cette option, soit le volume suivant :

Volume substitué (MWh PCS) = MWh livrés $_{\text{abonnés 100\%ENR}}$ x 9.90% / (rendement réseau x rendement chaufferie gaz x 0.90)

Cet engagement est attesté par des Garanties d'Origine Biométhane. Des conditions tarifaires spécifiques s'appliquent pour cette option (voir le chapitre Tarification).

4.2 Échéance et renouvellement d'une Police d'abonnement

La Police d'abonnement est souscrite jusqu'à la première de ces deux échéances :

- 10 ans après la signature de la Police d'abonnement ;
- l'échéance de la Délégation de Service Public, fixée au 31 mai 2037.

La Police d'abonnement est renouvelable par tacite reconduction. Le Délégataire doit informer l'Abonné trois mois au moins avant l'arrivée à échéance de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception de la faculté qui lui est offerte de ne pas reconduire sa Police d'abonnement. En l'absence de demande de résiliation de l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception avant la date d'échéance, la Police d'abonnement est reconduite tacitement pour une durée équivalente ou jusqu'à l'échéance de la Délégation de Service Public (à la première de ces deux échéances).

4.3 Cession à un tiers

La Police d'abonnement est cessible à un tiers, à toute époque de l'année moyennant un préavis d'un mois, l'Abonné s'engageant à imposer l'observation des clauses de la Police d'abonnement à toute personne physique ou morale qui se substitue.

4.4 Vérification et modification des puissances souscrites

Conditions de demande de vérification de puissance souscrite

Une vérification de la puissance souscrite peut être demandée :

- Par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance qu'il a souscrite ;
- Par l'Abonné, s'il désire diminuer sa puissance souscrite. En cas de réalisation de travaux d'économie d'énergie, l'Abonné peut demander une vérification de sa puissance souscrite avant les trois années mentionnées ci-avant. Les travaux d'économie d'énergie concernés sont :
    - Soit des travaux réalisés et réceptionnés sur les circuits de distribution secondaire, sur présentation de factures d'un montant minimum de 7 500 €HT (montant brut avant financements éventuels par CEE ou autres dispositifs) ;
    - Soit des travaux réalisés sur le bâti ;
- Par le Délégataire, s'il estime que l'Abonné appelle davantage de puissance que la puissance souscrite.

Cette vérification ne peut avoir lieu avant une période minimale de trois ans suivant la date de conclusion de la Police d'abonnement ou suivant la précédente vérification.

Détermination de la puissance à souscrire

Puissance à souscrire pour le chauffage (PS_{CH}) :

Elle est déterminée à partir des enregistrements de puissances appelées sur le dernier hiver complet (considéré ici du 1er novembre au 1er avril), après suppression des valeurs aberrantes (valeurs isolées extrêmement hautes ou basses), selon la formule suivante :

$$PS_{CH} = 1.10 \times \max\left(Pi \ \frac{(19 - Tréf)}{(19 - Ti)}\right)$$

Formule dans laquelle :

- Pi est la puissance appelée instantanée enregistrée à l'instant i,
- Ti est la température extérieure enregistrée à l'instant i sur le site de Massy – Victor Basch. Celle-ci doit être inférieure à 0°C pendant deux nuits consécutives. La sonde collectant les données de température est vérifiée tous les ans par un organisme extérieur aux frais du Délégataire
- Tréf est la température extérieure de référence, soit -7°C ou -9°C selon le choix de l'Abonné.

Puissance à souscrire pour l'ECS (PS_{ECS}) :

Si le poste de livraison dispose d'un compteur d'énergie (en MWh), la puissance à souscrire est déterminée à partir des enregistrements de puissances appelées sur le dernier hiver complet, après suppression des valeurs aberrantes (valeurs isolées extrêmement hautes ou basses), selon la formule suivante :

$$\mathrm{PS_{ECS}} = 1.10 \times \max\ (\mathrm{Pi})$$

Formule dans laquelle Pi est la puissance appelée instantanée enregistrée à l'instant i.

Si le poste de livraison dispose d'un compteur de volume (en m3), la puissance à souscrire est déterminée à partir des consommations, selon le type de production d'ECS de l'abonné :

$$PS_{ECS} = 1.10 \times \frac{C_{ECS} \times q_{ECS}}{NHPP}$$

Avec :

- C_{ECS} : la moyenne (sur les 3 dernières années) de la consommation d'ECS facturée à l'abonné en m3,
- q_{ECS} : le coefficient représentant la quantité d'énergie nécessaire (MWh utile) pour réchauffer l'eau froide sanitaire (m3) ; la valeur de qECS est établie à 0,110 MWh utile/m3 pour tous les abonnés.
- NHPP : le nombre d'heures d'équivalence à pleine puissance. Cela correspond au nombre d'heures de fonctionnement à pleine puissance des installations de production d'ECS nécessaire pour atteindre la consommation d'ECS annuelle de l'abonné. La valeur de NHPP est établie à 1 825 pour tous les abonnés.

Conséquences du résultat de la puissance à souscrire

L'analyse du Délégataire fait l'objet d'une note technique à laquelle sont joints les enregistrements bruts au format Excel ou équivalent. Si la puissance à souscrire pour le chauffage (respectivement pour l'ECS) ainsi déterminée est inférieure de plus de 6% à la puissance souscrite pour le chauffage (respectivement pour l'ECS), la puissance souscrite pour le chauffage (respectivement pour l'ECS) est réduite à hauteur de la puissance nouvellement déterminée. La modification prend la forme d'un avenant à la Police d'abonnement prenant effet trois mois après la demande de l'Abonné de vérification de sa puissance souscrite, sous réserve de la disponibilité des enregistrements des puissances appelées.

Si la puissance à souscrire ainsi déterminée est supérieure de plus de 6% à la puissance souscrite, le Délégataire notifie à l'Abonné de se mettre en conformité dans un délai maximal de trois mois à compter de cette notification :

- Soit en réduisant sa puissance appelée à la puissance souscrite, par des dispositions contrôlables ;
- Soit en ajustant sa puissance souscrite à hauteur de la puissance nouvellement déterminée, par avenant à la Police d'abonnement.

A défaut, le Délégataire pourra brider le poste de livraison de l'Abonné de manière dynamique en fonction de la température extérieure.

Frais de vérification de puissance souscrite

Les frais de vérification de la puissance souscrite à la demande d'un Abonné sont de 400 € HT par poste de livraison. Si la puissance déterminée est conforme (+/-6%) ou supérieure à puissance souscrite, ces frais sont à la charge de l'Abonné en cas de demande de vérification de la part de celui-ci, et dans le cas contraire, à la charge du Délégataire.

4.5 Résiliation

L'Abonné peut résilier sa Police d'abonnement avant son échéance normale par courrier recommandé adressé au Délégataire avec un préavis minimal de trois mois. L'Abonné doit au Délégataire une indemnité compensatrice de la part non amortie des ouvrages, calculée selon la formule suivante :

$$\text{Indemnité} = R24 \times P_S \times \frac{D_a}{365}$$

Avec les facteurs suivants :

- R24, redevance unitaire annuelle applicable à l'Abonné (valeur à la date de résiliation) ;
- P_S, puissance souscrite de l'Abonné ;
- Da, durée en jours entre la date de résiliation et l'échéance normale de la Police d'abonnement.

5 Fourniture de chaleur

5.1 Conditions générales de fourniture

Le Délégataire est tenu de fournir aux conditions du Règlement de service et de la Police d'abonnement, la chaleur nécessaire au chauffage des bâtiments et à la préparation d'eau chaude sanitaire, dans la limite des puissances souscrites par les Abonnés.

La chaleur est obtenue par échange entre un fluide circulant dans les installations primaires, dit fluide primaire, dont le Délégataire est responsable, et le fluide alimentant les émetteurs de chauffage ou l'eau froide sanitaire, dits fluides secondaires, à la charge de l'Abonné (voir le chapitre « Obligation des Abonnés »).

Chauffage

Le Délégataire doit être en mesure de fournir la chaleur nécessaire au chauffage pendant la période de chauffage, fixée du 20 septembre au 31 mai. L'Abonné décide de la date d'arrêt et de remise en service à l'intérieur de cette période.

Le Délégataire dispose d'un délai de quarante-huit heures ouvrées suivant la réception de la demande écrite de l'Abonné pour effectuer la remise en service ou l'arrêt. Tout retard de remise en service par le Délégataire donne lieu au versement à l'Abonné d'une pénalité de 500 €HT par jour ouvré de retard.

Si un Abonné souhaite des garanties de fournitures en dehors de la saison de chauffage, le Délégataire sera tenu de les accorder aux conditions fixées par sa Police d'abonnement.

Eau Chaude Sanitaire

L'eau chaude sanitaire doit satisfaire aux prescriptions réglementaires, notamment de caractère sanitaire. La température de l'eau chaude sanitaire à la sortie des équipements de production est égale à 55°C, -0°C/+5°C.

Le service de l'eau chaude sanitaire est assuré toute l'année, sous réserve des interruptions éventuelles nécessaires à l'entretien précisées ci-après.

5.2 Conditions particulières de fourniture

Usage, forme ou température spécifique

Toute demande de fourniture de chaleur pour un usage spécifique ou sous une forme ou à une température différente des conditions générales de fourniture est soumise à l'accord du Délégataire et du SIMACUR. Le Délégataire peut exiger le paiement par l'Abonné de tous les frais et charges susceptibles d'en résulter, soit au moment du raccordement, soit en cours d'exploitation. En outre, cette fourniture doit être compatible avec les conditions techniques normales de distribution et ne doit en aucun cas obliger le Délégataire à modifier ces conditions (par exemple : augmentation de la température du réseau au-dessus de celle prévue). Les conditions de production et de livraison de ces autres fournitures de chaleur sont précisées par la Police d'abonnement.

Préchauffage

À la demande d'un Abonné, la chaleur pourra être fournie à titre de préchauffage pour la salubrité d'un immeuble ou d'une partie d'immeuble encore inoccupée. Cette prestation facultative sera effectuée dès la signature par le bénéficiaire d'une demande d'abonnement de préchauffage valable jusqu'à la date de mise en service prévue sur la Police d'abonnement. Elle suppose que les droits de raccordement ont été soldés. La puissance pourra être inférieure à celle souscrite par l'Abonné.

5.3 Engagement de disponibilité du service

Engagement de disponibilité pendant la période de chauffage

Du 1er janvier au 31 mai de l'année n et du 20 septembre au 31 décembre de l'année n, le Délégataire s'engage sur une disponibilité du service à l'échelle de l'ensemble des postes de livraison de 99,45%. Cet engagement est vérifié au plus tard le 31 mars de l'année n+1 et calculé comme suit :

$$\text{Taux disponibilité}_{\text{hiver}} = \frac{P_T \text{ x } 24 \text{ x } N - \sum(puissance\ coupée \text{ x } durée)}{P_T \text{ x } 24 \text{ x } N}$$

Avec :

- P_T : Puissance souscrite totale (chauffage et eau chaude sanitaire) auprès des Abonnés au 31 décembre de l'année n,
- N : Nombre de jours de la période de chauffage, soit 255,
- Durée : Durée de la coupure en heures.

Engagement de disponibilité en dehors de la période de chauffage

Du 1er juin au 20 septembre de l'année n, le Délégataire s'engage sur une disponibilité du service à l'échelle de l'ensemble des postes de livraison de 95,5% (incluant les travaux d'entretien programmés visés ci-avant). Cet engagement est vérifié au plus tard le 31 décembre de l'année n et calculé comme suit :

$$\text{Taux disponibilité}_{\text{été}} = \frac{P_T \text{ x } 24 \text{ x } N - \sum(puissance\ coupée \text{ x } durée)}{P_T \text{ x } 24 \text{ x } N}$$

Avec :

- P_T : Puissance souscrite totale eau chaude sanitaire auprès des Abonnés au 30 septembre de l'année n,
- N : Nombre de jours en dehors de la période de chauffage, soit 110,
- Durée : Durée de la coupure en heures.

Les arrêts de fourniture pour travaux d'entretien programmés sont réalisés en dehors de la période de chauffage et font l'objet d'un préavis d'au moins dix jours. Ils sont comptabilisés dans le calcul de l'engagement de disponibilité et sont limités à :

- Un arrêt technique annuel d'une durée maximale de cinq jours consécutifs, éventuellement réalisé à des dates différentes selon les secteurs du réseau ;
- Un arrêt annuel par sous-station inférieur à 12 heures.

Conséquences du non-respect des engagements de disponibilité définis ci-avant

En-deçà des engagements de disponibilité définis ci-avant :

- Toute interruption de fourniture de plus de 12 heures en période de chauffage, au niveau d'un poste de livraison, donne droit à l'application d'une pénalité au bénéfice de l'Abonné, d'un montant égal au produit des trois facteurs suivants :
    - R2 annuel hors R23 (valeur au 31 décembre de l'année n) divisé par 255 (jours) et par 24 (heures) ;
    - Puissance souscrite ;
    - Durée en heures de l'interruption au-delà des 12 premières heures.

- Toute interruption de fourniture de plus de 12 heures, hors période de chauffage, au niveau d'un poste de livraison, donne droit à l'application d'une pénalité au bénéfice de l'Abonné, d'un montant égal au produit des trois facteurs suivants :
    - R2 annuel hors R23 (valeur au 30 septembre de l'année n) divisé par 365 (jours) et par 24 (heures) ;
    - Puissance souscrite au titre de l'eau chaude sanitaire ;
    - Durée en heures de l'interruption au-delà des 12 premières heures.

- Toute insuffisance de fourniture – c'est-à-dire la fourniture de chaleur à une puissance ou à un niveau de température ou de pression inférieurs aux seuils fixés par les Polices d'abonnement, constatés et validés par le Délégataire, sauf à ce que la température extérieure soit inférieure à la température extérieure de base souscrite par l'Abonné dans sa Police d'abonnement – donne droit à l'application d'une pénalité au bénéfice de l'Abonné égale à la moitié de celle prévue pour une interruption de même durée.

Les pénalités sont appliquées par réduction sur la facture des Abonnés :

- au plus tard le 31 mars de l'année n + 1 pour celles afférentes à la période de chauffage de l'année n ;
- au plus tard le 31 décembre de l'année n pour celles hors période de chauffage de l'année n.

5.4 Mesure des consommations

La chaleur livrée à l'Abonné pour le chauffage est mesurée par un compteur d'énergie thermique. En cas de réduction ou d'interruption de fourniture, le compteur tient compte de la réduction ou de l'absence de consommations.

La chaleur livrée à l'Abonné pour la préparation de l'eau chaude sanitaire est mesurée :

- Soit en mètres cubes, par un compteur de volume, sur le volume d'eau froide destiné à la production d'eau chaude sanitaire. En cas d'interruption de fourniture, les relevés sont diminués des quantités non fournies sur la période concernée, en utilisant comme référence la moyenne journalière de la consommation d'eau chaude sanitaire de l'Abonné concerné au même mois l'année précédente.
- Soit en mégawattheures, par un compteur d'énergie thermique. En cas de réduction ou d'interruption de fourniture, le compteur tient compte de la réduction ou de l'absence de consommations.

Les compteurs et l'installation des compteurs doivent être conformes et faire l'objet de vérifications initiales et périodiques selon la règlementation en vigueur qui leur est applicable (notamment les versions consolidées du Décret n°2001-387 du 3 mai 2001, de l'Arrêté du 31 décembre 2001 et de l'Arrêté du 3 septembre 2010).

L'Abonné pourra demander à tout moment la vérification d'un compteur à un organisme habilité par la règlementation en vigueur. Les frais de cette vérification sont à la charge de l'Abonné si le compteur est exact, et du Délégataire dans le cas contraire.

Tout compteur inexact sera remplacé par un compteur vérifié et conforme, au frais du Délégataire, dans un délai d'un mois à compter du constat de défaillance.

Pendant la période où un compteur aura donné des indications erronées, le Délégataire remplacera ces indications par le nombre théorique de mégawattheures ou de mètres cubes. Pour cela, le Délégataire utilisera le relevé du compteur pendant la période qui suivra le remplacement du compteur défaillant et appliquera un coefficient correcteur établi à partir des Degrés Jours Unifiés (D.J.U.) enregistrés par le COSTIC à la station météorologique d'Orly pendant la période. Le Délégataire fournira le détail de son calcul à l'Abonné concerné et au SIMACUR, pour contrôle. En attendant cette facturation définitive, une facturation provisoire égale à celle de la précédente période équivalente (sur l'année n-1) sera établie.

5.5 Information en temps réel et assistance technique

Le Délégataire s'efforce d'informer au plus vite les Abonnés et usagers de toute perturbation du service. Cette information peut se faire par les moyens suivants :

- Sur le site internet et l'application dédiée du Délégataire
- Par voie d'affichage en hall d'immeuble
- Par courrier électronique

Le Délégataire met à disposition de l'Abonné une assistance technique accessible :

- Par téléphone 24/24h et 365 jours/an ;
- Par formulaire électronique sur le site internet du Délégataire ;
- Par courrier électronique.

Les coordonnées de cette assistance technique sont communiquées à l'Abonné à sa demande par tout moyen. Les demandes d'intervention abusives sont, dans un premier temps, notifiées à l'Abonné puis, si elles persistent, font l'objet d'une facturation.

6 Obligations des Abonnés

6.1 Local sous-station

L'Abonné est chargé des dispositions suivantes :

- Mettre à disposition et garder en parfait état de propreté un local technique, appelé local sous-station, destiné à accueillir le ou les postes de livraison. Ce local doit être maintenu conforme à la règlementation en vigueur.
- Mettre en place et entretenir la ventilation règlementaire du local ;
- Mettre en place et maintenir en bon état et conformes à la règlementation en vigueur la ou les portes d'accès (degré coupe-feu, barre-antipanique, …) ;
- Remettre au Délégataire la clé (ou équivalent) d'accès à la sous-station.
- Fournir l'électricité nécessaire au fonctionnement du ou des postes de livraison au niveau d'un boîtier de coupure conforme à la règlementation en vigueur ;
- Fournir la terre pour les courants électriques au niveau d'une barrette de terre dans le local sous-station ;
- Mettre en place et maintenir en bon fonctionnement un éclairage du local et un éclairage de secours, conformes à la Règlementation ;
- Mettre en place et entretenir une alimentation en eau froide du local par un point de puisage (de type robinet 26/34) protégé contre les risques de refoulement par un clapet anti-pollution
- Mettre en place et entretenir l'évacuations des eaux usées du local soit par siphon de sol et conduites métalliques, soit par puisard et pompe de relevage.
- Assurer la dératisation et la désinsectisation du local ;
- Mettre en place et maintenir en bon état les extincteurs nécessaires selon la règlementation en vigueur.

L'Abonné devra assurer à minima une fois par an le nettoyage complet du local.

L'Abonné s'engage à garantir un accès permanent au local sous-station au Délégataire et aux prestataires ou organismes de contrôles désignés par le Délégataire. En dehors de ces personnes, l'Abonné s'engage à réserver l'accès au local sous-station aux seules personnes habilitées et autorisées. Il pourra être tenu responsable de toute dégradation ou manipulation des installations primaires par des tiers.

En application des dispositions de l'article R4511-8 du code du travail, il appartient aux abonnés de communiquer, pour les locaux des sous-stations les dossiers techniques regroupant les informations relatives à la recherche et à l'identification des matériaux contenant de l'amiante prévus aux articles R. 1334-29-4 à R. 1334-29-6 du code de la santé publique et à l'article R. 111-45 du code de la construction et de l'habitation ou, le cas échéant, le rapport de repérage de l'amiante prévu à l'article R. 4412-97-5 du code du travail qui est obligatoire depuis le 01/07/2023 sur les installations, structures ou équipements de travail visés par l'arrêté du 22 juillet 2021 »

6.2 Installations secondaires

L'Abonné est chargé des dispositions suivantes :

- Conduire et maintenir en parfait état de marche les installations secondaires, comprenant notamment le réglage, l'équilibrage, le contrôle et la sécurité de ces installations ;
- Veiller au bon calorifugeage de ces installations ;
- Prévoir une sécurité en cas d'élévation anormale de la température du fluide secondaire de chauffage ou de l'eau chaude sanitaire ;
- Assurer la parfaite qualité des fluides secondaires afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des échangeurs du Poste de livraison, notamment par :
    - L'adoucissement, la filtration et l'inhibition de corrosion des fluides secondaires ;
    - La vérification régulière de la conformité de la qualité des fluides secondaires au regard de la règlementation et des plages de tolérance des échangeurs du Poste de livraison.
    - La mise en place d'un filtre et pot à boue sur les circuits de chauffage, et leur nettoyage régulier.

6.3 Responsabilité de l'Abonné sur les installations primaires

Toute utilisation directe ou puisage du fluide primaire, toute manœuvre ou toute intervention sur les installations primaires sont formellement interdites, sauf coupure d'urgence ou sur accord écrit du Délégataire.

En cas de corrosions ou de désordres, quelle qu'en soit la nature, sur les installations primaires, dont l'origine provient des installations ou fluides secondaires, les réparations et/ou remplacements sont à la charge de l'Abonné. En particulier, en cas de dépôt sur les faisceaux ou plaques d'un échangeur primaire, provoqué par le fluide secondaire de l'Abonné, constaté notamment par une différence de température entrée / sortie du fluide secondaire inférieure aux conditions de fonctionnement définies par le constructeur de l'échangeur, le Délégataire se réserve le droit, après en avoir informé par écrit l'Abonné, de procéder au nettoyage de l'échangeur. L'Abonné est invité à assister à l'intervention et un rapport d'intervention lui est transmis. Cette intervention est effectuée aux frais de l'Abonné selon les montants unitaires suivants :

- Échangeur HP (haute pression) : 5 300 €HT ;
- Échangeur BP (basse pression) : 3 900 € HT.

Ces montants, en date de valeur décembre 2012, sont actualisés au mois de démarrage des travaux dans les mêmes conditions que le terme tarifaire R23.

Le Délégataire se réserve le droit, en cas de carence d'un Abonné dans ses obligations contractuelles, après en avoir avisé le SIMACUR et après avoir mis en demeure l'Abonné concerné, de suspendre la fourniture de chaleur à tout Abonné dont les installations seraient une cause de perturbation pour les installations primaires, après avis collectif affiché à l'intention des usagers concernés.

En cas de danger, le Délégataire peut intervenir sans délai pour prendre toute mesure de sauvegarde, et en avise immédiatement le SIMACUR, l'Abonné concerné et les usagers par affichage collectif.

7 Tarification

7.1 Principes généraux

Le tarif de la chaleur est composé de deux éléments :

- R1 : la redevance proportionnelle aux consommations, établie mensuellement sur la base des quantités consommées mesurées pendant le mois écoulé par les compteurs du poste de livraison.
- R2 : la redevance annuelle d'abonnement, proportionnelle à la puissance souscrite, facturée mensuellement.

Pour l'application des formules qui suivent :

- Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis au plus près à trois décimales.
- Pour déterminer les prix du mois m, le calcul est effectué avec les dernières valeurs des indices connues au dernier jour du mois m.
- Si la définition ou la contexture de l'un des paramètres entrant dans les formules d'indexation vient à être modifiée ou si un paramètre cesse d'être publié, de nouveaux paramètres sont introduits après accord formalisé entre le SIMACUR et le Délégataire, afin de maintenir, conformément aux intentions des parties, la concordance souhaitée entre la tarification et les conditions économiques.

7.2 Redevance R1 (consommations)

La redevance R1 pour un mois m correspond au produit des termes suivants :

- Consommations de chaleur de l'Abonné sur le mois m, exprimées en MWh ;
- Tarif R1 du mois m, exprimé en €HT/MWh. Pour les consommations d'ECS mesurées en m^3, ce tarif est multiplié par 0.110 pour être converti en €HT/m^3.

Le tarif R1 du mois m est déterminé par la formule suivante :

R1 = u x R1UIOM + b x R1boisrecup + g x R1gaz + R1p + R1q + R1élec

Avec les termes suivants, révisés au mois m :

Prix révisé (€ HT/MWh)		Prix hors révision (date de valeur 31/12/12) (€ HT/MWh)		Formule de révision	
Chaleur produite par incinération des ordures ménagères Part dans le mix énergétique : u = 51.4 %					
R1 UIOM	=	26.16	x [	$0{,}25 + 0{,}30 \times \frac{\text{ICHT-IME}}{\text{ICHT-IME}_0} + 0{,}25 \times \frac{\text{FSD2}}{\text{FSD2}_0} + 0{,}15 \times \frac{\text{BT01}}{\text{BT01}_0} + 0{,}05 \times \frac{\text{IE}}{\text{IE}_0}$	]
Chaleur produite à partir de bois de récupération Part dans le mix énergétique : b = 38.7 %					
R1 boisrecup	=	7.69	x [	$0{,}79 \times (0{,}35 \times \frac{\text{TRTP}}{\text{TRTP}_0} + 0{,}35 \times \frac{\text{ICHT-IME}}{\text{ICHT-IME}_0} + 0{,}3 \times \frac{\text{Bois B}}{\text{Bois B}_0}) + 0{,}21 \times \frac{\text{TGAP}}{\text{TGAP}_0}$	]
Chaleur produite à partir de gaz naturel Part dans le mix énergétique : g = 9.9 %					
R1 gaz	=	69.46	x [	$0.584 \times \left(\frac{\text{Molécule} + \text{GOB} + \text{CPB}}{\text{Molécule}_0}\right) + 0.376 \times \frac{\text{TF} + \text{CTA}}{\text{TF}_0 + \text{CTA}_0} + 0.015 \times \frac{\text{TVD}}{\text{TVD}_0} + 0.025 \times \frac{\text{Taxes}}{\text{Taxes}_0}$	]
Terme représentatif des investissements pour la pérennisation du réseau					
R1p	=	3.68	x [	$0{,}125 + 0{,}875 \times \frac{\text{BT40}}{\text{BT40}_0}$	]
Terme représentatif des charges d'achats de quotas carbone					
R1q	Terme d'équilibre du compte conventionnel de la Délégation de Service Public dédié aux quotas carbone ; terme dont la valeur est arrêtée annuellement par le SIMACUR au 1er janvier (ou plus fréquemment si le contexte l'exige) pour garantir l'équilibre du compte. Ce compte conventionnel est crédité des recettes du terme R1q et débité des dépenses d'achat des quotas CO_2 nécessaires aux sites de production du chauffage urbain. Le solde du compte doit être nul à l'échéance de la Délégation de Service Public.				
Terme représentatif des charges d'électricité					
R1 élec	Terme d'équilibre du compte conventionnel de la Délégation de Service Public dédié aux achats d'électricité ; terme dont la valeur est arrêtée annuellement par le SIMACUR au 1er janvier (ou plus fréquemment si le contexte l'exige) pour garantir l'équilibre du compte. Ce compte conventionnel est crédité des recettes du terme $R1_{élec}$ et débité des dépenses d'achat d'électricité nécessaires aux sites de production du chauffage urbain. Le solde du compte doit être nul à l'échéance de la Délégation de Service Public.				

Option dite « 100% ENR&R »

Pour les abonnés ayant fait le choix de cette offre, le terme R1 biométhane, défini ci-après, remplace le terme R1gaz dans le calcul des tarifs du service.

Prix révisé (€ HT/MWh)	Prix hors révision (date de valeur 31/12/12) (€ HT/MWh)	Formule de révision
Chaleur produite à partir de biométhane **Part dans le mix énergétique : g = 9.9 %**		
R1 biométhane =	77.48 x [	$0.624 \times \left(\frac{\text{Molécule} + \text{GOB} + \text{CPB}}{\text{Molécule}_0 + \text{GOB}_0}\right) + 0.340 \times \frac{\text{TF} + \text{CTA}}{\text{TF}_0 + \text{CTA}_0} + 0.014 \times \frac{\text{TVD}}{\text{TVD}_0} + 0.023 \times \frac{\text{Taxes}}{\text{Taxes}_0}$]

7.3 Redevance R2 (abonnement)

La redevance R2 pour un mois m correspond au produit des termes suivants :

- Puissance souscrite (chauffage et ECS) exprimée en kW ;
- Tarif R2 du mois m, exprimé en € HT/kW ; majoré par un coefficient multiplicateur de 1.075 pour la part chauffage dans le cas d'une puissance souscrite par une température de base de - 7°C ;
- 1/12 (mensualisation des tarifs annuels).

Le tarif R2 du mois m est déterminé par la formule suivante :

R2 = R22 + R23 + R24 + R25 + R26 + R26'

Avec les termes suivants, révisés au mois m :

Prix révisé (€HT/kW)	Prix hors révision (date de valeur 31/12/12) (€HT/kW)	Formule de révision
Conduite et petit entretien des installations primaires		
R22 =	37.20 x [	$0{,}125 + 0{,}70 \times \frac{ICHT.IME}{ICHT.IME_0} + 0.175 \times \frac{FSD2}{FSD2_0}$]
Gros entretien et renouvellement des installations primaires		
R23 =	13.01 x [	$0{,}125 + 0{,}875 \times \frac{BT40}{BT40_0}$]
Financement des investissements du Délégataire		
R24 =	23,39	(non révisable)
Subventions et produits de la vente de CEE sur les investissements du Délégataire		
R25 =	- 5,54	(non révisable)
Financement des investissements de l'Autorité Délégante		
R26 =	1,06	(non révisable)
Subventions sur les investissements de l'Autorité Délégante		
R26' =	- 0.24	(non révisable)

7.4 Indices de révision des tarifs

Indice	Définition	Source	Valeur « 0 » au 31/12/12
	Indices de prix généraux		
ICHT.IME	Indice des salaires mensuels de base (« Coût Horaire du Travail ») pour les Industries Mécaniques et Électriques	INSEE n°010562712	110.4
FSD2	Frais et services divers - modèle de référence n°2	Le Moniteur « FSD2 »	129.1
BT01	Index du bâtiment - BT01 - Tous corps d'état - Base 2010	INSEE n°001710986	104.45
BT40	Index du bâtiment - BT40 - Chauffage central (à l'exclusion du chauffage électrique) - Base 2010	INSEE n°001710973	102.53
IE	« Indice Energie » : Prix de production de l'industrie française pour le marché français − MIG NRG − Énergie (B05, B06, C19, D35, E36)	INSEE n°010764361	85.18
	Indices de prix du bois de récupération		
BoisB	Indice des prix moyen de vente de bois B broyé sur le marché français (en € HT)	CEEB « BOIS B – Bois broyé »	79.62
TRTP	Index divers de la construction - TRTP - Poste Transports routiers des index Travaux Publics - Base 2010	INSEE n° 001711943	106.94
TGAP	Taxe Générale sur les Activités polluantes applicable à la combustion de bois de récupération (en €/t)	Bulletin Officiel des Finances Publiques n°BOI-BAREME-000039	4
	Indices de prix du gaz naturel		
Molécule	$\propto \times (PEG\ MA + FDCE_{PEG\ MA}) + \beta \times PF + \gamma \times (PEG\ EOD\ ADA + FDCE_{PEG\ EOD\ ADA}) + \delta \times (PEG\ EOD\ WAP + FDCE_{PEG\ EOD\ WAP})$		27,61
α, β, γ, δ	Coefficients de répartition des achats de gaz selon les différentes formules tarifaires , respectivement : PEG MA, prix fixe, PEG EOD ADA et PEG EOD WAP	Contrat de fourniture de gaz	α = 1 β = γ = δ = 0
PEG MA	Indice « Point d'Échange Gaz – Month Ahead » (reflétant le prix du gaz pour le mois à venir)	EEX	N/A
PF	Prix du gaz pour la part achetée à prix fixe	Contrat de fournituret de gaz	N/A
PEG EOD ADA	Indice « Point d'Échange Gaz – End Of Day - Average Day Ahead » basé sur la moyenne des prix spot quotidiens du gaz en France	EEX	N/A
PEG EOD WAP	Moyenne, pondérée des volumes de consommations quotidiens, des cours de clôture du produit PEG End-Of-Day	EEX	N/A
FDCE	Frais de commercialisation et d'équilibrage pour l'achat du gaz, pour chacun des produits (PEG MA, prix fixe, PEG EOD ADA et PEG EOD WAP)	Contrat de fourniture de gaz	N/A
GOB	Prix des garanties d'origine biométhane pour le R1 gaz	Contrat de fourniture de biométhane	0
GOB	Prix des garanties d'origine biométhane pour le R1 biométhane	Contrat de fourniture de biométhane	5
CPB	Coût des Certificats de Production de Biogaz (€/MWh)	Facture de gaz	N/A
TF	Termes fixes appliqués par les Gestionnaires de Réseaux de Transport et Distribution de gaz naturel, incluant notamment les termes TCS, TCR, TCL, TS et abonnement de distribution, et tout autre terme susceptible d'être appliqué (en €HT/an)	Délibération de la CRE	430 774
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement pour l'ensemble des sites de production du réseau consomant du gaz (en € HT/an)	Décret ou arrêté ou loi	48 087
TVD	Moyenne du Terme Variable de Distribution, pondérée des consommations de gaz sur les différents sites de production (en €HT/MWhPCS)	Délibération de la CRE	0.71
Taxes	Terme couvrant l'ensemble des accises et taxes applicables aux consommations de gaz naturel des sites de production du réseau (dont la TICGN) (en €HT/MWhPCS)	Décret ou arrêté ou loi	1.19

8 Facturation

Sous réserve de dispositions réglementaires particulières, les factures sont payables dans les 30 jours suivant leur présentation.

Un Abonné ne pourra se prévaloir d'une réclamation sur le montant d'une facture pour justifier un retard au paiement de celle-ci. Si la réclamation est finalement reconnue fondée, le Délégataire devra en tenir compte sur la facture immédiatement ultérieure.

À défaut de paiement dans un délai de 14 jours après la date limite de paiement :

- L'Abonné est redevable de plein droit et sans mise en demeure, de paiement d'intérêts au taux d'escompte de la Banque de France
- Le Délégataire met en place, aux frais de l'Abonné, les dispositions du décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Pendant l'interruption de la fourniture de chaleur, les redevances R2 continueront à être entièrement dues par l'Abonné défaillant, seule la redevance R1 étant ipso facto suspendue. Le Délégataire pourra subordonner la reprise de la fourniture au paiement des sommes dues, ainsi que des frais de remise en service.

9 Autres dispositions

9.1 RGPD

Le Délégataire reconnait être informé du caractère confidentiel des informations contenues dans la base Abonnés et que celles-ci peuvent constituer des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par l'ordonnance du 12 décembre 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Le Délégataire s'engage à procéder à la collecte et au traitement de ces données dans le respect de la législation en vigueur et en particulier s'engage à prendre toutes mesures organisationnelles et techniques afin de préserver la confidentialité et la sécurité de ces données et notamment d'empêcher qu'elles fassent l'objet d'un quelconque traitement, accès, destruction, perte, altération, modification, atteinte ou consultation accidentelle, non autorisé ou illicite.

9.2 Réclamation, médiation

Toute réclamation est à adresser à : ENORIS, 15-17 route de la Bonde, 91300 Massy.

En parallèle, le SIMACUR, autorité délégante, peut être contacté pour toute question sur les obligations du Délégataire : SIMACUR, 1 avenue du Général de Gaulle, 91300 Massy.

Si la réclamation écrite d'un Abonné n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante du Délégataire dans un délai de deux mois, l'Abonné peut saisir gratuitement le Médiateur National de l'Energie (www.energiemediateur.fr) par courrier : Le Médiateur National de l'Energie - Libre réponse n°59252 - 75443 Paris Cedex 09 ; ou en ligne : www.sollen.fr/login

Le recours à la médiation ne prive pas l'Abonné de la possibilité de saisir la justice à tout moment auprès du Tribunal compétent.