

Régie Municipale Voreppe énergies renouvelables

Règlement de service

SOMMAIRE

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

17.1.1 Terme R1.....	17
17.1.2 Terme R2.....	17
17.1.3 Facturation de l'énergie aux abonnés.....	17
17.2 Tarif applicables.....	18
17.3 Taxe sur la valeur ajoutée (TVA).....	18
Article 18. Paiement des sommes dues par les Abonnés à la régie Voreppe énergies renouvelables.....	18
18.1 Facturation.....	18
18.2 Conditions de paiement de la chaleur.....	19
18.3 Réduction de la facturation.....	20
18.4 Paiement des frais de raccordement.....	20
Article 19. Mesures d'ordre.....	20
Article 20. Sanction générale de règlement.....	21
Article 21. Modification.....	21
Article 22. Information des abonnés.....	21
Article 23. Différends.....	21
Article 24. Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel 22	
23.1. Les données à caractère personnel sont collectées.....	22
23.2. Finalité de la collecte des données à caractère personnel.....	22
23.3. Divulgateion les des données à caractère personnel pourront-elles être divulguées...23	
23.4. Conservation des données à caractère personnel.....	23
23.5. Les droits des personnes physiques.....	23

Définitions

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

Installations primaires : Les installations primaires sont sous la responsabilité du Service. Elles comprennent, les ouvrages de production, de transport et de distribution de la chaleur.

Installations secondaires : Les installations secondaires sont sous la responsabilité du gestionnaire de l'immeuble ou du bâtiment raccordé. Elles démarrent à la sortie de l'échangeur et peuvent notamment comprendre les circuits de chauffage et d'ECS, vannes, compteurs et ballon de stockage le cas échéant. Dans le cas des maisons individuelles, la maintenance est effectuée par l'exploitant du réseau de chaleur en accord avec la Régie municipale « Voreppe Energies renouvelables ».

Maison individuelle : Est considérée comme maison individuelle, une habitation dont la puissance souscrite totale est inférieure à 20 KW.

Ouvrage de production de chaleur : Ces ouvrages correspondent aux chaufferies produisant de la chaleur à partir de bois énergie (deux chaufferies) et de gaz (deux chaufferies)

Ouvrages de transport et de distribution de chaleur : Ces ouvrages comprennent le réseau de distribution, le branchement depuis le réseau jusqu'au poste d'échange / échangeur de l'Abonné, le poste d'échange d'Abonné, le dispositif de comptage de l'énergie calorifique livrée.

Raccordement : la canalisation/branchement pour raccorder la sous-station de l'abonné au réseau existant

Régie : désigne la régie municipale « Voreppe énergies renouvelables »

Réseau de chaleur : la distribution d'énergie thermique sous forme de vapeur ou d'eau chaude à partir d'une installation centrale de production et à travers un réseau vers plusieurs bâtiments ou sites, pour le chauffage et/ou pour l'eau chaude sanitaire.

Service : le service de distribution publique de chaleur relevant de la compétence de la Ville de Voreppe

Sous-stations : Les sous-stations sont des locaux, mis gratuitement à la disposition du Service par l'Abonné, comprenant le poste d'échange d'Abonné ainsi que le dispositif de comptage de l'énergie calorifique livrée.

Usagers : clients finals du service

Préambule

La commune de Voreppe a décidé de mettre en œuvre concrètement la transition énergétique sur son territoire, en portant la réalisation puis la gestion d'un réseau de chaleur bois énergie. Cet ouvrage permet de réduire de plus de 85% les émissions de gaz à effet de serre des bâtiments raccordés (et ainsi de limiter le changement climatique) et d'avoir recours à une énergie locale : le bois énergie. Ce projet permet de substituer les achats de gaz ou fioul – extérieurs au territoire et participant à la dépendance énergétique nationale – par des achats de bois de proximité.

Au-delà de ces dimensions environnementales et d'économie locale, la commune de Voreppe a choisi de financer puis gérer en direct ce réseau de chaleur, via une régie municipale – dénommée Voreppe énergies renouvelables- doté de l'autonomie financière. Ce mode de gestion du service permet à la commune de rester seule décisionnaire des choix, dans la durée, d'optimiser le financement et donc le coût de la chaleur délivrée qui est établi à partir des seules charges de fonctionnement : en effet, une régie municipale n'a pas vocation à dégager une marge d'exploitation et doit équilibrer ses comptes.

Le réseau de chaleur bois énergie de Voreppe est un service public, mais aussi un projet partagé entre la commune et les abonnés, chacun agissant pour le bien collectif, en transparence, et pour la pérennité du projet.

La régie municipale « Voreppe énergies renouvelables », également dénommée ci-après « Service » ou « la régie », assure la gestion du service de production et distribution d'énergie calorifique. Le présent règlement précise les conditions techniques et financières du raccordement et de la desserte des abonnés aux installations du Service.

La régie municipale « Voreppe énergies renouvelables » assurant la gestion du service de production et distribution d'énergie calorifique est également dénommé ci-après « Service » ou « la régie ».

Article 1. Objet du règlement de service

Le règlement de service a pour objet de définir les rapports entre les Abonnés au réseau de chaleur et la régie Voreppe énergies renouvelables.

La Régie Voreppe énergies renouvelables est chargée de l'exécution du service public distribution de chaleur sur le territoire de la commune conformément à l'article L 2224-38 du Code général des collectivités territoriales.

L'abonné achète à la Régie de la chaleur nécessaire au chauffage du ou des bâtiments décrits dans la Police d'abonnement et éventuellement au réchauffage de l'eau chaude sanitaire de ces mêmes bâtiments.

Le règlement de service est accessible à tout moment sur le site de la mairie à l'adresse : www.voreppe.fr/régie

Article 2. Principes généraux du service

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

La régie Voreppe énergies renouvelables est chargée, à ses risques et périls, d'assurer la fourniture de chaleur aux usagers dans le respect du principe de continuité du service public. Ses missions sont les suivantes :

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

A cette fin, la régie Voreppe énergies renouvelables, responsable du fonctionnement du service, doit notamment :

- Concevoir, financer et réaliser les ouvrages de premier établissement nécessaires au service et destinés à la production, au transport et à la distribution de chaleur, à savoir :
 - o deux chaudières bois énergie en base ;
 - o un réseau de chaleur distribuant l'énergie aux Abonnés ;
 - o des sous-stations de raccordement des Abonnés au réseau.
- Conserver en bon état de fonctionnement l'ensemble des installations, y compris le réseau, et assurer l'entretien et la maintenance y afférents.
- Moderniser et renouveler les biens.
- Exploiter le service, dans le respect des principes de continuité du service public et d'égalité de traitements des usagers.
- Percevoir auprès des usagers une redevance et destinée à rémunérer les charges qu'elle supporte.
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, d'efficacité énergétique et environnementale.

Article 3. Ouvrages et biens du service

• Ouvrages neufs

Ils comprennent l'ensemble des ouvrages et des installations nécessaires à la production, au

transport et à la distribution de la chaleur aux Abonnés, réalisés par la régie Voreppe énergies renouvelables à ses frais, à savoir :

- deux chaufferies centrales bois énergie avec appoints gaz ;
- un réseau de canalisations enterrées pour le transport de la chaleur (équipements et tranchées) ;
- des sous-stations de raccordement au réseau pour chacun des Abonnés (équipements) ;
- les installations et / ou les ouvrages qui seraient établis ou modifiés ultérieurement, notamment les extensions et les renforcements réalisés.

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

- **Ouvrages existants**

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

Article 4. Travaux de raccordement de l'Abonné

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

- **Branchement**

Le branchement est l'ouvrage par lequel les installations de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire d'un Abonné sont raccordées au réseau public de distribution de chaleur. Il comprend les tuyauteries de liaison entre la conduite de distribution publique et le poste de livraison (amenée et retour d'eau primaire) ainsi que les pièces et vannes de sectionnement s'il y a lieu. Il est délimité, côté Abonné, à la bride aval de la première vanne d'isolement rencontrée par le fluide qui l'alimente, et à la bride amont de la dernière vanne d'isolement rencontrée par le fluide qu'il renvoie au réseau.

Il est entretenu et renouvelé par la régie Voreppe énergies renouvelables à ses frais et fait partie intégrante du service public.

Le raccordement entre les brides aval de l'échangeur et les réseaux existants de l'Abonné est réalisé par la régie Voreppe énergies renouvelables à ses frais, en accord avec l'Abonné.

- **Poste de livraison**

Le poste de livraison ou sous-station assure l'échange de chaleur entre le circuit primaire et le circuit secondaire. Il comporte les ouvrages du circuit primaire, situés en aval du branchement et dans la propriété de l'Abonné (tuyauteries de liaison intérieure, régulation primaire, échangeur jusqu'aux brides de sortie secondaire de celui-ci). Ces ouvrages sont établis, entretenus et renouvelés par la régie Voreppe énergies renouvelables dans les mêmes conditions que les branchements, sous réserve d'une utilisation normale par l'Abonné (l'encrassement de l'échangeur au secondaire est considéré comme une utilisation anormale par l'Abonné). Ils font partie intégrante du Service public.

Les agents de la régie ou les agents dûment mandatés par elle, ont libre accès aux postes de livraison pour tous relevés, vérifications, entretien, et s'il y a lieu, opérations de sauvegarde en cas de danger.

- **Compteur d'énergie thermique**

Les compteurs sont fournis, posés, entretenus et renouvelés par la régie Voreppe énergies renouvelables dans les mêmes conditions que les branchements. Ils font partie intégrante du Service.

Article 5. Installations de l'Abonné

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

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

Dans un souci d'efficacité énergétique, en lien avec le préambule, les abonnés sont invités à ajuster la régulation de leur secondaire de façon à ce que la température de retour sur le réseau soit la plus basse possible.

- Le local du poste de livraison (génie civil) est mis gratuitement à la disposition de la régie municipale de chauffage par l'Abonné, qui en assurera en permanence le clos et le couvert.
 - Le génie civil (clos et couvert) des postes de livraison ainsi que leur éclairage sont à la charge de l'Abonné ou du propriétaire du local l'abritant.
 - Si l'abonné ne possède pas de local, la construction de celui-ci sera à sa charge.
- A partir des brides de raccordement des installations secondaires (brides de l'échangeur), l'Abonné est seul responsable vis-à-vis des tiers et de la régie, dans les termes du droit commun, de ses branchements et des installations y faisant suite. Il répond notamment de tous dommages pouvant découler de leur existence ou de leur utilisation ainsi que de toutes conséquences de toute nature que ce soit.
- En outre, l'Abonné assure à ses frais et sous sa responsabilité :
 - L'exécution des installations autres que primaires, en respectant les directives techniques qui pourraient être fixées par la régie
 - l'équilibrage de ses réseaux intérieurs,
 - le maintien d'une qualité d'eau du circuit secondaire – a minima via un filtre à tamis – pour prévenir la perte d'efficacité de l'échangeur de chaleur,
 - l'évacuation d'eau au sol de la sous-station, l'entretien et le nettoyage du local dans lequel est installé le poste de livraison
 - Le cas échéant, la maintenance de ses propres installations de production de chaleur et d'eau chaude sanitaire en vue d'assurer le secours ou le fonctionnement d'été.
 - le fonctionnement, l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations autres que les installations primaires ;
 - la fourniture de l'électricité nécessaire au fonctionnement du poste de livraison, à son éclairage et au fonctionnement des installations secondaires ;
 - la fourniture de l'eau froide nécessaire à l'alimentation et au fonctionnement des installations secondaires ;
 - dans les bâtiments, le réglage, le contrôle, la sécurité ainsi que la conduite et l'entretien complet des installations secondaires.

- De plus, l'Abonné a, à sa charge, la prévention de la corrosion et de l'entartrage dus au réchauffage de l'eau chaude sanitaire et/ou de ses installations secondaires, ainsi que l'équilibrage et le débouage de ses installations et le traitement d'eau des circuits secondaires. Les contrats correspondants sont librement attribués par lui à toute entreprise de son choix. La qualité de l'eau du circuit secondaire doit être particulièrement surveillée, afin d'éviter des dépôts ou des corrosions dans la partie secondaire des échangeurs, dégâts dont la réparation n'entre pas dans le cadre des travaux d'entretien à la charge de la régie.

- Lorsque des corrosions ou désordres, quelles qu'en soient la nature et les causes, se révéleraient sur les échangeurs, il est convenu que :

- S'il est prouvé que l'origine desdits désordres provient des installations primaires, les réparations et/ou remplacements sont à la charge de la régie.
- S'il est prouvé que l'origine provient des installations secondaires, les réparations et/ou remplacements sont à la charge de l'Abonné et réalisés par la régie.

- L'Abonné s'assure que le réglage et le fonctionnement de ses installations ne perturbe pas le fonctionnement du primaire, notamment en termes d'encrassement de l'échangeur de chaleur entre primaire et secondaire. Il se doit pour cela de mettre en place un système de traitement d'eau sur le secondaire et d'en effectuer un débouage si nécessaire.

- La régie Voreppe énergies renouvelables est autorisée à vérifier, à toute époque et sans préavis, les installations de l'Abonné, **en sa présence**, sans qu'il encoure de ce fait une responsabilité quelconque en cas de défectuosité de ces installations, cette vérification étant opérée dans le seul intérêt du réseau.

- L'Abonné et la régie Voreppe énergies renouvelables sont respectivement responsables de tous les actes exécutés par leur personnel dans la sous-station. La régie municipale intervient uniquement en présence de l'abonné.

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

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

- La régie Voreppe énergies renouvelables est responsable des désordres dans les installations intérieures de l'Abonné, qui pourraient être provoqués par ses manœuvres ou négligences, et notamment des dommages qui pourraient résulter de l'ébullition du fluide secondaire, sauf dans le cas où ces dommages seraient dus à une défectuosité des installations secondaires ou à une négligence de l'Abonné.

- Si la régie Voreppe énergies renouvelables jugeait bon d'installer, en cours d'exploitation, sous sa seule responsabilité et à ses frais, après accord de l'Abonné, des appareils complémentaires, dont il assurera l'entretien et le bon fonctionnement, ceux-ci resteraient la propriété de la régie Voreppe énergies renouvelables qui pourrait les retirer à ses frais à tout moment après en avoir avisé l'Abonné dans un délai raisonnable.

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

- Situation particulière des maisons individuelles : dans l'intérêt de la bonne gestion du réseau lié au fonctionnement du service, la maintenance du secondaire des maisons individuelles est effectuée par l'exploitant du réseau en accord avec la régie Voreppe Energies Renouvelables.

Article 6. Modalités de fourniture de l'énergie calorifique

Tout Abonné situé dans le périmètre du service public souhaitant être alimenté en énergie calorifique par le réseau doit souscrire auprès de la régie Voreppe énergies renouvelables une police d'abonnement et soumis aux dispositions du présent règlement de service.

A cet effet, les Abonnés :

- souscrivent auprès de la régie une demande d'abonnement qui s'imposera, le cas échéant, à ceux qui seront ou deviendront propriétaires ou gestionnaires des bâtiments ;
- informent de la date effective de mise en service souhaitée par courrier un mois avant celle-ci;
- réalisent leurs installations secondaires conformément aux indications techniques que leur donnera la régie.
- participent, le cas échéant, aux frais réels de raccordement au réseau dans les conditions prévues à l'Article 16 du présent règlement.

Situation particulière des maisons individuelles

La puissance souscrite minimale pour une maison individuelle s'établit à 10 kW.

Article 7. Obligation de fourniture

La régie Voreppe énergies renouvelables est tenue de fournir toute l'année la chaleur nécessaire aux bâtiments, dans la limite des puissances souscrites par les Abonnés pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

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

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

Article 8. Régime des abonnements

Les abonnements sont conclus pour une durée de 10 ans.

La régie Voreppe énergies renouvelables informe l'abonné trois mois au moins avant l'arrivée à échéance de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception de la faculté qui lui est offerte de ne pas reconduire ledit abonnement. Faute de réponse de l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception avant la date d'échéance, la police d'abonnement est reconduite tacitement pour une durée de 10 ans.

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

Les abonnements sont cessibles à des tiers à toute époque de l'année, moyennant information préalable de la régie Voreppe énergies renouvelables par l'abonné, avec un préavis de un (1) mois. L'ancien abonné reste responsable vis-à-vis du service de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

Les dispositions de la police d'abonnement s'imposent aux ayants-droit, ou successeurs éventuels de l'abonné qui s'engage en conséquence à imposer cette obligation dans tous acte de transfert.

En cas de changement du mode de gestion du Service décidé par la Commune de Voreppe, les abonnements en cours sont de plein droit transférés au nouvel exploitant du réseau de chaleur, pour leur durée restant à courir.

Article 9. Résiliation de la police d'abonnement

L'Abonné peut résilier sa police d'abonnement à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de résiliation de trois (3) mois.

Lors d'une résiliation de la police d'abonnement à la demande de l'abonné, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé.

En cas de résiliation de sa police d'abonnement avant la fin de la première période de 10 ans (période initiale), pour une cause non imputable à la régie, l'Abonné verse à la régie Voreppe énergies renouvelables une indemnité compensatrice de la part non amortie des ouvrages de premier établissement construits et financés par la régie Voreppe énergies renouvelables. Cette indemnité est calculée comme suit :

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

Avec les facteurs suivants :

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

Cette indemnité n'est pas due en cas de cession de la police d'abonnement.

Si le service subit des interruptions prolongées (supérieure à 6 heures en période de chauffage et de 24 heures en période estivale) et répétées (supérieures à 4 en période de chauffage et à 5 en période estivale), et sauf cas de force majeure, l'Abonné peut résilier sa police d'abonnement sans frais. Cette mesure doit être précédée d'une mise en demeure restée sans résultat dans un délai de quinze (15) jours francs.

Situation particulière des maisons individuelles

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

La remise en service dans les conditions d'origine sera effectuée par la régie sur simple demande du propriétaire ou de ses ayants droit pour un montant forfaitaire fixé par délibération du conseil municipal.

Une suspension du service depuis plus de 2 ans est considérée comme une résiliation. Aucune indemnité ne sera demandée.

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

Article 10. Conditions techniques de livraison

La chaleur est fournie dans les locaux mis à la disposition de la régie Voreppe énergies renouvelables par les Abonnés ; ces locaux sont appelés postes de livraison.

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

La régie Voreppe énergies renouvelables garantit une température minimale d'alimentation des postes suffisante permettant d'éviter tout risque sanitaire sur le secondaire. En particulier, si la température d'alimentation des postes de livraison n'atteint pas le seuil de 60° C, la régie Voreppe énergies renouvelables met en place les systèmes techniques adéquats de son choix afin de se prémunir de tout risque sanitaire.

La régie Voreppe énergies renouvelables n'est toutefois responsable que pour la part qui lui incombe. Les régimes de température, sont définis dans la Police d'abonnement.

Article 11. Conditions générales du service

11.1 Exercice de facturation

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

11.2 Période de fourniture

Le réseau fonctionne toute l'année. La régie Voreppe énergies renouvelables doit être en mesure de fournir la chaleur nécessaire aux Abonnés dès lors qu'elle n'excède pas la puissance souscrite par chacun.

11.3 Travaux d'entretien courant

Les travaux d'entretien courant concernant la ou les chaufferie(s) centrale(s) et l'entretien des appareils en poste de livraison sont exécutés, sauf dérogation ou urgence, en dehors de la saison de chauffage et ne doivent, en tout état de cause, pas donner lieu à interruption du service.

Les travaux programmables d'entretien des appareils en postes de livraison sont exécutés hors période de chauffage pendant un arrêt annuel normal d'une durée maximale de six (6) heures consécutives ou non, hors dimanche et jours fériés, dont les dates sont communiquées à chaque Abonné, et, par avis collectifs, aux usagers concernés, avec un préavis minimal de quinze (15) jours francs.

11.4 Travaux de gros entretien et de renouvellement

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

La période et la durée d'exécution de ces travaux sont fixées par la régie urbain. Les dates sont communiquées par écrit aux Abonnés, ainsi qu'aux usagers concernés, par avis collectifs, avec un préavis minimal de quinze (15) jours francs.

Article 12. Conditions particulières du service

12.1 Arrêts d'urgence

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate, la régie Voreppe énergies renouvelables doit prendre d'urgence les mesures nécessaires. Elle en avise dans les vingt-quatre (24) heures, les Abonnés concernés par avis collectif.

12.2 Autres cas d'interruption de fourniture

La régie Voreppe énergies renouvelables a le droit, après en avoir avisé l'abonné au moins 24 heures avant de suspendre la fourniture de chaleur **par le réseau** à tout Abonné dont les installations constituent une cause de perturbation pour les ouvrages du service. En cas de danger, il intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde mais doit prévenir dans les vingt-quatre heures l'Abonné et, par avis collectif, les Abonnés concernés.

12.3 Interruptions ou insuffisances de fournitures

Sous réserve des dispositions qui précèdent, les interruptions ou insuffisances de fourniture, tant pour le chauffage que pour l'eau chaude sanitaire, donnent lieu au profit de l'Abonné à une réduction de facturation du terme R2 correspondant au prorata du délai de non fourniture par la régie Voreppe énergies renouvelables.

Les mesures sont appliquées dans les conditions suivantes :

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

12.4 Libre accès aux postes de livraison et aux installations

Les agents de la régie Voreppe énergies renouvelables et l'exploitant de la régie ont accès à tout instant aux postes de livraison en présence de l'abonné : chaque abonné doit donc remettre à la régie, le cas échéant, les clés d'accès au local de livraison.

Les agents du service des instruments de mesure ont droit à accéder à tout instant aux instruments et appareils réglementés dont la surveillance lui incombe, en présence d'un représentant de la régie Voreppe énergies renouvelables ou de l'exploitant.

Article 13. Mesures de fourniture aux Abonnés

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

Article 14. Vérification des compteurs

Les compteurs sont entretenus annuellement et remplacés si nécessaires, aux frais de la régie Voreppe énergies renouvelables, par une entreprise agréée par le service des instruments de mesure. L'exactitude des compteurs doit être vérifiée au moins tous les deux ans par le service des instruments de mesure ou par un organisme agréé par ce dernier, choisi par la régie.

L'Abonné peut demander à tout moment la vérification d'un compteur au service des instruments de mesure ou à un organisme agréé par ce dernier. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de l'Abonné si le compteur est conforme, à la charge de la régie Voreppe énergies renouvelables dans le cas contraire.

Dans tous les cas, un compteur est considéré comme inexact lorsqu'il présente des erreurs de mesurage supérieures aux erreurs maximales tolérées fixées par la réglementation applicable, pour les compteurs d'énergie thermique. Tout compteur inexact est remplacé par un compteur vérifié et conforme.

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

$$Cc = Cm \times \frac{DJUc}{DJUm}$$

Avec :

Cc = Consommation corrigée pour la période où le compteur a donné des indications erronées.

Cm = Consommation mesurée au compteur durant une période de 15 jours suivant le remplacement du compteur.

DJUc = Nombre de degrés jours unifiés pour la période de consommation Cc.

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

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

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

L'entretien des compteurs ne comprend pas les frais particuliers de réparation motivée par toute cause qui ne serait pas la conséquence de l'usage normal. Ces frais particuliers seront à la charge de l'abonné auquel incombe le soin de prendre les précautions nécessaires.

Article 15. Choix des puissances souscrites

15.1 Définition de la puissance souscrite

La puissance souscrite dans la police d'abonnement est la puissance calorifique maximale que la régie Voreppe énergies renouvelables est tenue de mettre à la disposition de l'Abonné. La puissance souscrite est définie par l'Abonné, en accord avec la régie municipale de chauffage urbain. Elle ne peut être supérieure à la puissance du poste de livraison de l'Abonné.

La puissance souscrite précisée dans la police d'abonnement prend en compte la puissance nécessaire

au chauffage des locaux et la puissance nécessaire à la production d'eau chaude sanitaire.
En matière d'eau chaude sanitaire, la puissance correspondante est fixée dans la demande d'abonnement en fonction des besoins de l'Abonné et des caractéristiques des installations en poste de livraison.

15.2 Modification de la puissance souscrite

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

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

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

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

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

La nouvelle puissance souscrite est déterminée d'un commun accord entre l'Abonné et la régie.

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

- Si la puissance déterminée par l'étude est conforme à la proposition de la régie, les frais de l'étude sont à la charge de l'abonné,
- Si la puissance déterminée par l'étude est conforme à la proposition de l'Abonné, les frais de l'étude sont à la charge de la régie.

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

En cas de travaux d'économie d'énergie

En cas de travaux visant à économiser l'énergie et afin d'encourager la réalisation de tels investissements, la régie Voreppe énergies renouvelables est tenue de pratiquer un abattement plafonné à quarante (40%) de la puissance souscrite, lorsque l'Abonné fait réaliser des travaux d'isolation et d'amélioration de la performance thermique du bâtiment devant entraîner une baisse de consommation supérieure à vingt (20) % par rapport à la moyenne des trois années précédentes.

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

Une période probatoire d'une saison de chauffe, permettra de vérifier l'adéquation de la nouvelle puissance souscrite prévisionnelle à la puissance réelle mesurée en sous-station au niveau du compteur « puissance » de la GTC. La mesure se fera au pas de temps 10' et ne pourra être inférieure à 24h consécutives. La puissance mesurée sera corrigée des Degrés Jours Unifiés (DJU) sur la base de la température extérieure de référence (-11°C). La puissance souscrite sera définie à partir de cette mesure corrigée et d'un coefficient de surpuissance de :

- 1.2 pour les logements et bureaux
- 1 pour les établissements de santé
- 1.3 pour les bâtiments tertiaires hors bureaux

À l'issue de la période probatoire, la régie Voreppe énergies renouvelables prendra contact dans les trois (3) mois avec l'Abonné afin d'arrêter la puissance souscrite définitive. La minoration de charge liée à la baisse de puissance souscrite aura un effet rétroactif depuis la réception des travaux d'économies d'énergie attestée par un procès-verbal de réception.

Pour bénéficier de ces dispositions, l'Abonné adresse une demande motivée à la régie Voreppe énergies renouvelables précisant la nature des travaux réalisés et l'économie d'énergie devant en résulter.

15.3 Vérification de la puissance souscrite

Un essai contradictoire peut être demandé :

- par l'Abonné, s'il estime ne pas disposer de la puissance souscrite (vérification à la demande de l'Abonné) ;
- par la régie Voreppe énergie renouvelables, si elle estime que l'Abonné appelle davantage que la puissance souscrite (vérification à la demande de la régie) ;

Pour cet essai,

- soit il est installé à titre provisoire sur le poste de livraison de l'Abonné un enregistreur continu des puissances délivrées par le fluide primaire, dans les conditions précisées au fascicule C.C.O. du Cahier des Clauses Techniques Générales de travaux applicables aux travaux de génie climatique,

- Soit la GTC sera utilisée selon la méthode décrite à l'article 15.2.

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

Dans le cas contraire, les frais entraînés sont à la charge de la régie Voreppe énergie renouvelables, qui doit rendre la livraison conforme.

b) Pour les vérifications à la demande de la régie, si la puissance ainsi déterminée est supérieure de plus de dix pour cent (10 %) à la puissance souscrite, initiale ou révisée la régie Voreppe énergies renouvelables peut demander :

- soit, que l'Abonné réduise sa puissance absorbée à la puissance souscrite, par des dispositions matérielles contrôlables ;
- soit qu'il ajuste sa puissance souscrite à la valeur effectivement constatée et dans ces deux cas les frais de l'essai sont à la charge de l'Abonné.

Si la puissance ainsi déterminée est conforme, les frais de l'essai sont à la charge de la régie.

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

Article 16. Frais de raccordement

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

Tout raccordement nouveau est soumis à l'accord préalable de la régie Voreppe énergies renouvelables. La régie dispose du droit exclusif d'exécuter les travaux de raccordement des nouveaux usagers.

Pour les Abonnés raccordés avant le 31 décembre 2014, pour le réseau Centre et avant le 31 décembre 2016 pour le réseau des Bannettes aucun frais de raccordement n'a été appliqué.

Pour les raccordements effectués après ces dates, les abonnés devront régler des frais selon un barème défini annuellement par la régie.

Les frais de raccordement de l'abonné ne pourront en aucun cas excéder les frais réels de raccordement.

Le montant des frais de raccordement est inscrit dans la Police d'abonnement pour acceptation par l'abonné avant tout démarrage des travaux de raccordement.

Article 17. Tarification du service

17.1 Constitution du tarif

La régie Voreppe énergies renouvelables est autorisée à vendre l'énergie calorifique aux tarifs définis ci-après, auxquels s'ajoutent les divers droits et taxes additionnelles au prix de l'énergie calorifique.

Le tarif de base est décomposé en deux éléments R1 et R2 représentant respectivement :

17.1.1 Terme R1

Le terme R1 est un élément proportionnel représentant le coût des combustibles (bois et gaz) nécessaires, en quantité et en qualité, pour assurer la fourniture d'un MWh d'énergie calorifique destiné au chauffage des locaux et à la production d'eau chaude sanitaire.

17.1.2 Terme R2

Le terme R2 est un élément fixe, exprimé en € par kW, représentant la somme des coûts annuels suivants :

- R 21 : coût des achats d'électricité en chaufferie;
- R22 : coût des prestations de conduite, de petit entretien et de grosses réparations, frais administratifs, nécessaires pour assurer le fonctionnement des installations primaires.
- R23 : coût des prestations de renouvellement et de modernisation des installations.
- R24 : charges financières liées au financement des investissements des travaux de premier établissement (emprunts nets de subventions).

Il est réparti en fonction des puissances souscrites par l'ensemble des abonnés.

17.1.3 Facturation de l'énergie aux abonnés

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

$R = R1 \times \text{Nombre de MWh consommés par l'Abonné} + R2 \times \text{Puissance souscrite en kW par l'abonné}$

R1 s'exprime en € HT et TTC/MWh

R2 s'exprime en € HT et TTC/kW

17.2 Tarif applicables

Le terme R1 est défini par délibération du conseil municipal et évolue ensuite mensuellement en suivant les coûts réels d'achat d'énergie (bois et appoint gaz).

Le tarif du terme R2 est défini annuellement par délibération du conseil municipal en fonction de l'évolution du coût des charges mentionnées à l'article 17.1.2.

Les tarifs sont communiqués à l'ensemble des abonnés.

En outre, dans l'éventualité d'un contrat d'approvisionnement en combustible ou d'un contrat de maintenance ou de sous-traitance, le prix des prestations et les formules d'actualisation afférentes sont communiqués aux abonnés.

17.3 Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

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

Article 18. Paiement des sommes dues par les Abonnés à la régie Voreppe énergies renouvelables

18.1 Facturation

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

La facturation est mensuelle.

Deux modes de facturation sont possibles, au choix de la régie :

1. En début de chaque mois est présentée une facture comportant :

- les éléments proportionnels R1, établis sur la base des quantités consommées mesurées pendant la période précédente par relevé des compteurs d'énergie en sous-station,
- l'élément forfaitaire R2, par 12^{ème}.

2. En début de chaque mois est présentée une facture comportant :

- les éléments proportionnels R1, par 12^{ème}, estimés selon les consommations de l'année précédente. Au 1^{er} juillet de chaque année, une facture de régularisation sera produite, sur la base des quantités réellement consommées au compteur d'énergie de la sous-station, sur la période du 1^{er} juillet de l'année n au 30 juin de l'année n+1.
- L'élément forfaitaire R2, par 12^{ème}.

A sa demande, un abonné peut demander de financer en une seule fois et sur la durée de son contrat d'abonnement (10 ans) :

- 100% du tarif R23 annuel moyen sur les 10 années de l'abonnement (le montant annuel du R3 étant progressif sur les 5 premières années);
- 100% du tarif R24 à la date de la signature de la police d'abonnement, minoré d'une estimation du coût des intérêts d'emprunt.

18.2 Conditions de paiement de la chaleur

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

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

Lorsqu'un abonné n'a pas acquitté sa facture à la date limite de paiement, la régie l'informe par un premier courrier, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, sa fourniture pourra être interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles..

A défaut d'accord entre l'Abonné et la régie sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours mentionné à l'alinéa précédent, ce dernier peut procéder à l'interruption de fourniture, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, et en avise l'Abonné au moins 20 jours à l'avance par un second courrier. Concernant la fourniture de chaleur à une personne physique, ce courrier précisera obligatoirement que l'Abonné peut saisir, s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, les services sociaux, afin de bénéficier des aides du fonds de solidarité logement.

Les courriers mentionnés aux alinéas précédents invitent également l'Abonné à faire valoir auprès de la régie, le cas échéant, les droits associés au bénéfice du chèque énergie mentionnés à l'article R. 124-16 du code de l'énergie, en réglant sa facture avec le chèque énergie ou en adressant à la régie une des attestations prévues à l'article R. 124-2 du même code.

Pour les personnes physiques, la régie a l'obligation de maintenir la fourniture de l'énergie calorifique de l'Abonné ayant récemment bénéficié, bénéficiant ou ayant demandé à bénéficier des aides du fonds de solidarité logement, conformément à la réglementation en vigueur, notamment le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Dans le même cadre, il devra aussi, le cas échéant, informer les services sociaux communaux et départementaux.

A l'issue des délais de paiement supplémentaires découlant des procédures relatives aux cas d'impayés prévues par la réglementation, la régie pourra, après avoir mené une tentative d'accord à l'amiable, suspendre aux frais du contrevenant le service de distribution de chaleur par fermeture de l'échangeur, dans un délai de 20 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. La régie devra toutefois notifier à nouveau cette décision d'interruption à l'Abonné, avec préavis de 48 heures, suivant les mêmes formes par une seconde lettre recommandée avec accusé de réception, afin que l'Abonné puisse prendre toutes les dispositions pour pallier l'interruption de chauffage (risque de gel par exemple).

La régie n'est entièrement déchargée de toute responsabilité que s'il a parfaitement rempli les obligations réglementaires qui lui incombent et s'il a fait parvenir à l'Abonné, dans les délais prévus, les deux lettres recommandées précitées.

Au cas où la fourniture aurait été interrompue, les frais de cette opération ainsi que ceux de la remise en service ultérieure de l'installation, sont à la charge de l'Abonné.

Pendant l'interruption de la fourniture de chaleur, les redevances annuelles fixes continueront à être entièrement dues par l'abonné défaillant, seule la redevance proportionnelle se trouve ipso facto suspendue.

Tout retard dans le règlement des factures donne lieu à l'application de majoration au taux d'intérêt légal.

La régie peut subordonner la reprise de la fourniture de chaleur au paiement des sommes dues majorées des intérêts ainsi que des frais occasionnés par l'interruption des fournitures et la remise en service des installations.

18.3 Réduction de la facturation

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

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

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

La réduction de facturation s'applique comme suit :

a) Toute journée d'interruption de fourniture d'énergie, au-delà des délais définis à l'article 12 (conditions particulières du service), se traduit, pour les installations ayant subi cette interruption, par une réduction de 1/250^{ème} de la partie fixe de la facture (soit le terme R2).

b) En cas d'insuffisance, la réduction opérée est égale à la moitié de celle prévue ci-dessus pour une interruption de même durée (soit par défaut 1/500^{ème} de la partie fixe de la facture).

18.4 Paiement des frais de raccordement

Dans l'hypothèse où des frais de raccordement sont appliqués, ils sont exigibles auprès des nouveaux Abonnés dans les mêmes conditions que les sommes dues au titre de la fourniture d'énergie calorifique. Toutefois, les Abonnés peuvent demander à régler les sommes dues en trois échéances annuelles égales.

Article 19. Mesures d'ordre

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

Il est interdit aux Abonnés de faire exécuter des travaux sur la partie primaire de leur installation, par des ouvriers autres que ceux mandés par la régie municipale de chauffage.

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

Article 20. Sanction générale de règlement

En cas d'inexécution par l'Abonné de l'une quelconque des clauses du présent règlement, notamment en cas de non-paiement des factures, la régie se réserve formellement le droit de suspendre, aux frais du contrevenant, la distribution de chaleur par fermeture de l'échangeur et ce sans encourir aucune responsabilité à l'égard de l'Abonné ou des tiers, même en cas de sinistre.

Cette suspension interviendra selon les conditions fixées au présent règlement notamment le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

La suspension n'arrête pas le cours de l'abonnement ni ne dispense l'Abonné du paiement des factures établies en vertu de l'abonnement et ne fait pas obstacle aux sanctions particulières prévues dans différents articles, ni aux poursuites que la régie peut exercer contre l'Abonné.

Article 21. Modification

Le règlement de service est modifiable par délibération du Conseil municipal de la commune de Voreppe.

Toute modification est portée à la connaissance des abonnés pour être applicable.

Article 22. Information des abonnés

Une réunion d'information a lieu chaque année avec l'ensemble des abonnés du service public de chauffage urbain afin de présenter le bilan technique et financier du fonctionnement de la régie municipale, ainsi que la constitution du prix de l'énergie vendue.

Article 23. Différends

Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige relatif à l'exécution du présent règlement à l'amiable. L'abonné peut adresser toute réclamation directement au Service par courrier ou courriel à l'adresse suivante :

Mairie de Voreppe

1 Place Charles de Gaulle, 38340 Voreppe

Mail : voreppe@ville-voreppe.fr

Le Service s'engage à répondre dans les plus brefs délais aux réclamations des Abonnés

Si l'Abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service et seulement après avoir déposé une réclamation par écrit auprès du Service, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie, selon l'article L152-1 du Code de la consommation. Cette saisine peut se faire par un formulaire internet mis à disposition sur le site via la plateforme de règlement des litiges en ligne <https://www.sollen.fr/login> ou par courrier à l'adresse suivante : Médiateur national de l'énergie – 75443 Paris Cedex 09.

Le recours à la médiation ne prive pas les consommateurs de la possibilité de saisir la justice à tout moment. En tout état de cause, le recours devant le Tribunal n'est pas suspensif du règlement des sommes dues.

En cas d'échec de la procédure de médiation, les contestations qui s'élèveront entre la régie et l'Abonné au sujet du présent contrat seront soumises au Tribunal Civil dans le ressort duquel se trouve située la Commune.

Article 24. Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel

La Régie Voreppe Energies renouvelables accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel des abonnés et usagers.

23.1. Les données à caractère personnel sont collectées

Constitue une donnée à caractère personnel (article 4.1 du RGPD) « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée dans le RGPD « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».

Les données à caractère personnel qui sont confiées à la régie, le sont afin d'assurer le service pour lequel elle est missionnée : fourniture de chaleur, travaux, etc. La collecte des données est limitée à celles qui sont strictement nécessaires à l'exécution du service.

Différentes catégories de données à caractère personnel peuvent être collectées pour l'exécution des différents Services pour lesquels nous sommes missionnés notamment :

- Prénom et nom de famille ;
- Adresse de courrier électronique ;
- Civilité ;
- Adresse postale de livraison ;
- Adresse postale de facturation ;
- Les éventuelles informations indiquant une particularité propre à du bâtiment raccordé;
- Informations de paiement;
- Votre historique de facturation;
- Votre historique de consommation sur les 3 dernières années ;
- Le mode de paiement ;
- Toute demande particulière que l'abonné pourrait adresser ;
- Toutes autres informations présentant un intérêt pour l'exécution du service;
- La demande d'une communication adaptée ;

23.2. Finalité de la collecte des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel répond aux finalités suivantes :

- Gestion du dossier de l'abonné (demande d'abonnement, abonnement, gestion des demandes et réclamations, résiliation) ;
- Gestion des interventions ;
- Gestion des compteurs ;
- Gestion du réseau ;
- Facturation et recouvrement des créances ;
- Accompagnement social, le cas échéant ;
- Gestion des contentieux, le cas échéant ;
- Gestion des branchements ;
- Gestion des Contrôles de conformité à votre demande ou à la demande de la Régie ;
- Pilotage de la qualité de service (et notamment les enquêtes de satisfaction).

23.3. Divulgarion les des données à caractère personnel pourront-elles être divulguées

Afin d'accomplir les finalités précitées, la régie pourra être amenée à divulguer les données à caractère personnel uniquement aux :

- Prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le compte de la Régie ;
- Autorités judiciaires ou agences d'état organisme public sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ;
- Certaines professions réglementées telles que avocats, huissiers, notaires, commissaires aux comptes, le cas échéant ;
- Organismes d'accompagnement social, le cas échéant ;

En aucun cas, la régie ne transmettra les données à des tiers à des fins commerciales.

23.4. Conservation des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont conservées pour la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables, en tenant compte des contraintes opérationnelles telles qu'une bonne tenue de compte, une gestion efficace de la relation clientèle et des recours.

La majorité des informations (dossier abonné) sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle (abonnement aux Services) et pendant 5 ans après son terme.

Les documents comptables sont conservés 10 ans après leur émission.

23.5. Les droits des personnes physiques

Les personnes physiques dispose des droits suivants au regard des données à caractère personnel les concernant :

- droit d'accès

Sur demande de l'abonné, ce dernier dispose d'un droit accès sur les données traitées.

- droit de rectification

Dans le cas où les données à caractère personnel seraient inexactes ou incomplètes, l'abonné a le droit d'en demander la rectification.

- droit à l'effacement

L'abonné peut demander de supprimer ou retirer ses données à caractère personnel dans certains cas, par exemple lorsque la régie n'en a plus besoin ou en cas de retrait de consentement (selon le cas).

- droit d'opposition

L'abonné peut s'opposer à certains types de traitement de données à caractère personnel (par exemple l'envoi d'une newsletter).