

Réseau de chaleur Seynod,
Fier & Thiou

GUIDE DES ABONNÉS



Retrouvez les actualités de votre réseau
(travaux, interruption, évènement, énergies...)



Réseau de chaleur
Seynod
Fier & Thiou

Votre réseau



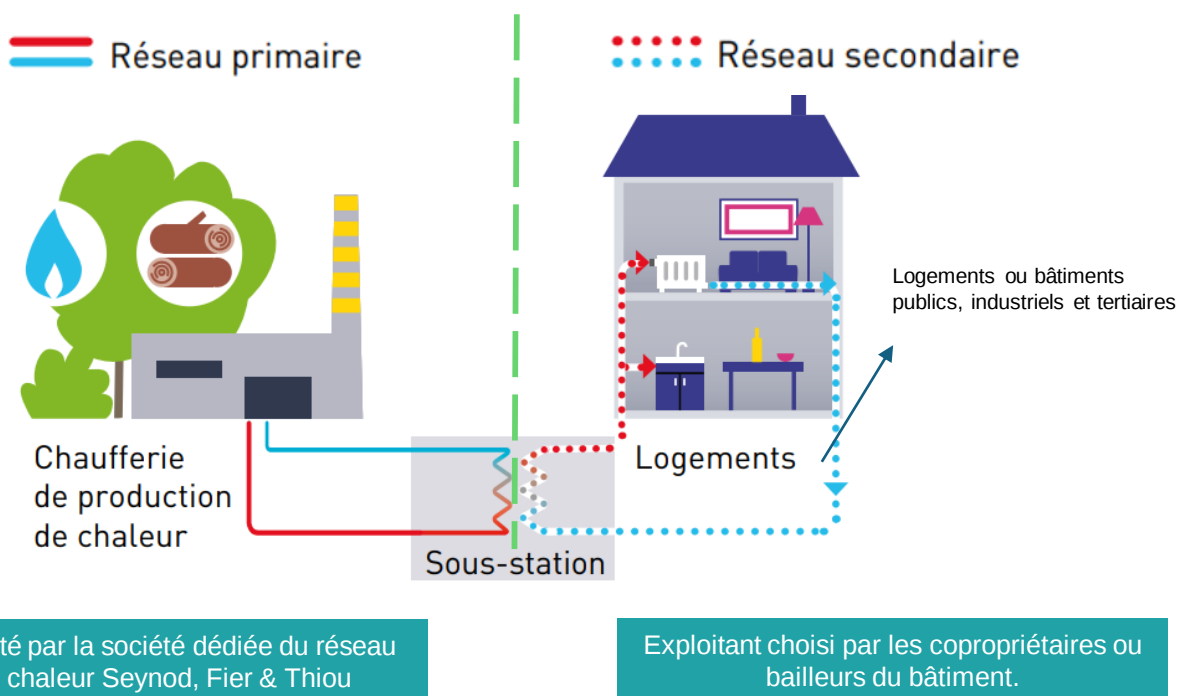
FONCTIONNEMENT

La ville d'Annecy a confié à la société DALKIA, au travers d'une Délégation de Service Public, la production et la distribution de chaleur dans un périmètre géographique précis à compter du 01/01/2025 et pour une durée de 25ans. Ce réseau de chaleur prend le nom de Seynod, Fier et Thiou.

Ce dernier concerne le réseau « Primaire », c'est la partie du réseau qui transporte la chaleur des centrales de production de chaleur jusqu'aux sous-stations des bâtiments.

La redistribution de la chaleur de la sous-station, après l'échangeur vers les émetteurs de chaleur (radiateurs) afin de chauffer les espaces à l'intérieur d'un bâtiment concerne le réseau secondaire. Il en est de même pour la production d'eau chaude sanitaire.

La gestion du réseau secondaire est distincte du réseau primaire, car ces deux réseaux ne sont pas exploités par la même société.



SUIVEZ L'ETAT DE VOTRE RESEAU PRIMAIRE DEPUIS L'ESPACE CLIENTS



En tant qu'abonné du réseau de chaleur, vous avez accès à l'Espace client qui vous permet de :

- **Consulter l'état d'avancement** des demandes d'interventions du réseau
- **Faire une demande d'intervention sur le réseau primaire** à tout moment
- **S'abonner aux notifications** pour recevoir les comptes rendus de nos techniciens directement par mail

<https://espace-clients.dalkia.fr>

Votre facturation



PRINCIPE DE TARIFICATION

LA TARIFICATION EST COMPOSÉE DE DEUX ÉLÉMENTS :

- **Le terme R1** : élément proportionnel représentant le coût de l'énergie nécessaire pour assurer la fourniture de chaleur destinée au chauffage et à l'eau chaude sanitaire. Il est **facturé mensuellement** selon les MWh mesurés au compteur.
- **Le terme R2** : élément fixe représentant la somme des coûts ci-dessous :
 - R21** : coût de l'énergie électrique pour assurer le fonctionnement des installations de production et de distribution d'énergie ;
 - R22** : coût des prestations de conduite, d'entretien, frais administratifs, et frais de structure 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 hors subventions ;
 - R24 SUB** : montant des subventions perçues ;
 - R24 CEE** : redistribution d'une partie des CEE perçus par le concessionnaire.

Facturation totale à l'abonné :

$$R = (R1 \times \text{MWh Consommés par l'abonné}) + (R2 \times \text{Puissance souscrite})$$

Les factures sont envoyées tous les mois. La part variable (R1) et l'abonnement (R2) bénéficient d'une TVA réduite (5,5 %) et sont révisés mensuellement.

SUIVEZ VOTRE FACTURATION DEPUIS L'ESPACE CLIENTS



En tant qu'abonné du réseau de chaleur, vous avez accès à l'Espace client qui vous permet de :

- **Consulter les montants facturés**
- **Télécharger vos duplicatas de factures** à tout moment
- **Exporter vos données** de facturation au format Excel
- **S'abonner aux notifications** pour recevoir vos factures directement par mail

Vous pourrez également **suivre et exporter toutes vos données de consommations**.
<https://espace-clients.dalkia.fr>

Vos contacts



VOTRE NUMÉRO D'URGENCE PRO (COUPE-FILE)

Pour toute demande d'assistance sur l'installation, ou pour la mise en route du chauffage, contactez le :

0 810 00 28 69

Service 0,06 € / min
+ prix appel

Attention, numéro uniquement pour les abonnés,
ne doit pas être communiqué aux usagers

VOTRE IDENTIFIANT

Code de l'installation sur votre facture

L'EXPLOITATION

Pour toute question relative à l'exploitation de vos installations, nous vous invitons à prendre contact avec :

RESPONSABLE DE L'UNITE : Délia POULAIN - Mail : delia.poulain@dalkia.fr

RESPONSABLE EXPLOITATION : Olivier PAULME - Mail : olivier.paulme@dalkia.fr

LE SERVICE FACTURATION

Pour toute question concernant votre facture, nous vous invitons à prendre contact avec :

RESPONSABLE FACTURATION : Valérie BRIAT – Mail : valerie.briat@dalkia.fr

LE SERVICE COMMERCIAL

Pour toute question concernant votre contrat, nous vous invitons à prendre contact avec :

RESPONSABLE COMMERCIAL GRANDS COMPTES : Aurélien DUMONTROTY - Tel : 06 58 68 29 53

Mail : aurelien.dumontroty@dalkia.fr

ASSISTANTE COMMERCIALE : Kahina NEMER - Mail : kahina.nemer@dalkia.fr

LES AUTRES FONCTIONNALITES DE L'ESPACE CLIENTS



L'Espace client vous permet également de :

- **Visualiser les températures** aux bornes de l'échangeur
- **Télécharger le feuillet de gestion annuel**
- **Avoir accès aux documents contractuels** (règlement de service pour les conditions générales et police d'abonnement pour les conditions particulières)
- **Solliciter une demande** de coaching énergétique
- **Télécharger la lettre annuelle d'informations**

<https://espace-clients.dalkia.fr>