FRAÎCHEUR DE PARIS

ANNEXE 7 DU RÈGLEMENT DE SERVICE :
LE SERVICE PUBLIC DE FROID URBAIN DE LA VILLE DE PARIS

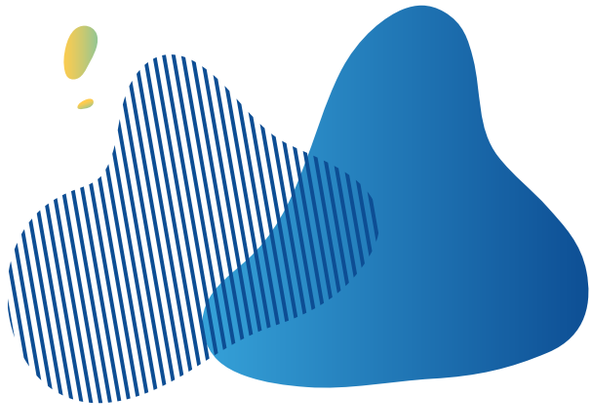
PARIS

Service public de production, stockage et distribution d'énergie frigorifique par réseau d'eau glacée de la Ville de Paris

LE SERVICE PUBLIC DE FROID URBAIN DE LA VILLE DE PARIS

1. Définition du Service public de froid urbain de la Ville de Paris 2
2. Les ouvrages du Service 2
3. L'accès au Service 3
4. Dispositions financières 8
5. Conseil et accompagnement des Abonnés 12
6. Les activités annexes au Service 15

Les termes commençant par une majuscule sont définis au Règlement de service.



1. Définition du Service public de froid urbain de la Ville de Paris

La société Fraîcheur de Paris est titulaire du Contrat de concession conclu avec la Ville de Paris le 10/12/2021 pour l'exploitation du service public de production, stockage et distribution d'énergie frigorifique par réseau d'eau glacée de la Ville de Paris (le « Service »).
À ce titre, elle a la qualité de **Concessionnaire** du Service.

Le Concessionnaire dispose du droit exclusif de gérer le Service. Il l'exploite à ses risques et périls, dans le respect des principes de :

- continuité, qualité et mutabilité du Service ;
- égalité de traitement des usagers notamment en matière de tarification et de niveau de qualité minimale du Service ;
- développement durable.

Afin d'alimenter les abonnés du Service en énergie frigorifique par le réseau d'eau glacée sur tout le territoire de la Ville de Paris, le Concessionnaire assure, en qualité de maitre d'ouvrage, la conception, la réalisation, le financement, le développement, l'exploitation, la maintenance, le renouvellement, la modernisation des installations de production, de distribution et de livraison d'énergie frigorifique du Service.

2. Les ouvrages du Service

Les biens du Service, aussi dénommés les **Installations primaires**, comprennent :

- les Moyens de **production** et de stockage d'énergie frigorifique ;
- le Réseau de **distribution**, lequel se décompose entre :
    - le **Réseau structurant** (conduites aller et retour du réseau de froid urbain, le plus souvent positionnées longitudinalement à la voirie, et leurs équipements associés), permettant l'acheminement de l'eau glacée depuis les Moyens de production, jusqu'aux Branchements (exclus) ;
    - les **Branchements** (conduites aller et retour sous voirie, le plus souvent positionnées perpendiculairement entre le Réseau structurant et le Site de l'Abonné, depuis le point de piquage sur le Réseau structurant jusqu'au point de pénétration dans le Site de l'Abonné inclus) ;

- les installations de **livraison**, lesquelles se décomposent entre :
    - le **Linéaire primaire intérieur** (conduites aller et retour situées depuis le point de pénétration dans le Site (exclu) jusqu'au(x) Moyen(s) de livraison ainsi que tous leurs équipements associés ;
    - les **Moyens de livraison** (échangeurs assurant la fourniture de froid à l'Abonné et équipements associés, nécessaires à la livraison de l'énergie frigorifique et au comptage nécessaire à la facturation) ; les différents Moyens de livraison sont les Postes de livraison de type CLIM'pack ou CLIM'box et les autres Moyens de livraison de type COOL'box, COOL'box +, module de rafraichissement, ou borne froid ;
- un système de télégestion ou de télérelève des Moyens de Livraison ;
- un système d'informations.

Le Concessionnaire exploite les biens et équipements du Service conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, de bruit, de pollution et de systèmes d'information et à toutes les obligations imposées par les arrêtés d'autorisation d'exploiter.

Les équipements techniques de l'abonné, situés au-delà des vannes de sortie du Moyen de livraison d'énergie frigorifique lorsqu'il existe un réseau secondaire d'eau glacée, sont la propriété de l'abonné et sont dénommées les **Installations secondaires.**

3. L'accès au Service

Les conditions générales de Raccordement au réseau de froid urbain et de fourniture d'énergie frigorifique sont définies au **Règlement de Service**, qui fixe aussi les règles de partage de responsabilité entre Concessionnaire et Abonnés.

Le Concessionnaire est dans l'obligation de consentir un abonnement à tout nouvel Abonné en faisant la demande, à l'exception des cas où le Raccordement est techniquement impossible (et sous réserves de modalités particulières pour les immeubles en copropriété).

L'accès au Service est nécessairement matérialisé par la conclusion par chaque Abonné d'une **Police d'abonnement**, laquelle comprend :

- le Règlement de Service et ses annexes ;
- le **Contrat de raccordement au réseau de froid urbain** et, le cas échéant ;
- le ou les **Contrats de fourniture d'énergie frigorifique.**

Le Concessionnaire est tenu d'un devoir de conseil envers les Abonnés, en particulier pour la détermination de leur Puissance installée et de leur Puissance souscrite.

Les Polices d'abonnements peuvent être souscrites à toute époque de l'année ; elles sont conclues pour une durée de dix (10) ans et se renouvellent par tacite reconduction pour une période de cinq (5) ans sauf résiliation de l'Abonné :

- deux (2) mois avant la date d'échéance, ou
- à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois, et paiement au Concessionnaire d'une indemnité compensatrice de la part non amortie des ouvrages, calculée au prorata de la partie fixe du terme tarifaire R2 pour les années restant à courir jusqu'à l'échéance normale de sa souscription.

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

Les travaux de Raccordement

Pour chaque Abonné, le Concessionnaire :

- réalise les études de faisabilité puis les études de conception technique ;
- obtient les autorisations administratives requises pour réaliser les travaux en domaine public ;
- réalise les travaux de Raccordement au réseau, et construit l'éventuelle extension du Réseau structurant, le Branchement, le Linéaire primaire intérieur et le ou les Moyens de livraison pour le site de l'Abonné.

Le Contrat de raccordement au réseau de froid urbain

Ce contrat conclu entre le Concessionnaire et l'Abonné porte sur la réalisation de la 1ère partie du Raccordement. Il peut être conclu en même temps que le Contrat de fourniture d'énergie frigorifique, ou séparément.

Le Contrat de raccordement définit :

- la **Puissance installée** de l'Abonné, qui constitue la puissance maximale technique de dimensionnement pour le Branchement, les Moyens de livraison et pour les Moyens de production ;
- le **Site** de l'Abonné visé par la Police d'abonnement (bâtiment, la partie d'un bâtiment ou l'ensemble immobilier complet).

Dans le cadre de son devoir de conseil, le Concessionnaire recommande à l'Abonné, sur la base de ratios standards observés, une puissance à installer.

> **À noter :** Pour des raisons d'organisation du Service, le Contrat de raccordement ne porte pas sur tous les ouvrages qui composent matériellement le Raccordement, mais uniquement sur la réalisation de l'éventuelle extension du Réseau structurant et du Branchement du Site de l'Abonné. Le Linéaire primaire intérieur et le ou les Moyens de livraison pour le site sont réalisés en exécution du Contrat de fourniture d'énergie frigorifique.

Les conditions de Fourniture d'énergie frigorifique

Fluide et températures

L'énergie frigorifique est distribuée au moyen d'**eau glacée**, en continu sur l'ensemble de l'année.

Au départ des Installations secondaires de l'Abonné, l'eau glacée est au plus, selon la **saison**, à une **température** de :

- 7°C pendant les périodes estivale (juin, juillet, août et septembre) et d'intersaison (avril et mai / octobre et novembre) ;
- 10°C pendant la période hivernale (décembre, janvier, février et mars).

Ces températures sont garanties dès lors que la température extérieure ne dépasse pas +34°C. Au-delà, la température de livraison du fluide primaire sera maintenue au mieux des possibilités techniques des ouvrages de production et du réseau du Concessionnaire.

Des **conditions particulières** peuvent être définies dans la Police d'abonnement pour :

- un différentiel de températures secondaires, et le cas échéant de température au départ de l'Installation secondaire en période d'intersaison ;
- des fournitures correspondant à d'autres caractéristiques, notamment des fournitures par tout vecteur de distribution permettant une qualité de service au moins équivalente en termes de température de départ secondaire et de puissance frigorifique.

Le froid livré à chaque Abonné est mesuré par un **compteur d'énergie et/ou de volume**, selon le Moyen de livraison, d'un modèle homologué conforme aux normes et réglementations en vigueur.

Interruptions de la fourniture d'énergie

Arrêts d'urgence

Le Concessionnaire a le droit de suspendre la fourniture de froid à tout Abonné dont les installations seraient une cause de perturbation pour les ouvrages du Service.

Arrêts planifiés

Le Concessionnaire est autorisé à pratiquer des interruptions planifiées de distribution d'énergie frigorifique d'une durée maximale de :

- douze (12) heures entre 22 heures et 12 heures, et de
- trois (3) heures entre 12 heures et 22 heures,

avec un intervalle de quarante-huit (48) heures entre deux (2) coupures.

Les interruptions planifiées concernent les interruptions pour motifs d'ordre technique, notamment celles nécessitées par la réalisation de travaux de Raccordement d'un nouvel Abonné.
La date et la durée de l'interruption sont fixées par le Concessionnaire avec le souci de réduire au minimum la gêne causée à l'Abonné, et portées à la connaissance de celui-ci avec un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrés ; en cas de fuite impactant le réseau, ce délai de préavis pourra être réduit.

Arrêts non planifiés

Les interruptions ou insuffisances non planifiées de fournitures d'énergie frigorifique donnent lieu au profit des Abonnés, à :

- la **réduction de facturation** correspondant à la fourniture non exécutée par le Concessionnaire, et
- une **pénalité** due par le Concessionnaire.

Fuites, casse

Le Concessionnaire prend en charge toute réparation de casses et de fuites sur le réseau :

Dans les circonstances exigeant une interruption immédiate d'un équipement ou d'un tronçon de réseau, le Concessionnaire intervient sans délai pour prendre toutes les mesures de sauvegarde, et met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures nécessaires au rétablissement de la continuité du Service.

Sur le réseau :

- en cas d'**urgence** (mise en danger de personnes ou de biens, impact sur les conditions de livraison de l'énergie pour un ou plusieurs Abonnés, dégradation commencée ou probable sous cinq (5) de biens d'autrui, atteinte à la salubrité publique) :

    - la mise en sécurité et l'arrêt partiel du Service sont réalisés en moins de cinq (5) heures, et
    - la réparation provisoire puis la remise en service sont réalisées en moins de trois (3) jours, après réception de l'alerte ;

- dans les autres cas : la mise en sécurité, l'arrêt du service, la réparation puis la remise en service sont réalisés en moins de trente (30) jours calendaires à compter du jour où la fuite a été confirmée et localisée. Le Concessionnaire prend pendant ce délai toutes mesures conservatoires nécessaires. La réparation définitive interviendra au plus tard le 1er mai suivant.

Chez un Abonné : la mise en sécurité est réalisée en moins de deux (2) heures en cas de fuite, et dans tous autres cas le jours ouvré suivant avant 12 heures.

Le Contrat de Fourniture d'énergie frigorifique

Ce Contrat conclu entre le Concessionnaire et l'Abonné porte sur :

- l'achèvement des travaux de Raccordement (réalisation du Linéaire primaire intérieur et du ou des Moyen(s) de livraison), et
- la fourniture d'énergie frigorifique au Site de l'Abonné.

Le Contrat de fourniture d'énergie frigorifique définit la **Puissance souscrite** de l'Abonné.
Pendant une **période probatoire** de deux (2) années suivant la mise en service du Moyen de livraison, l'Abonné peut, pour tenir compte de l'échelonnement dans l'édification et la mise en service des bâtiments, demander à faire varier sa Puissance souscrite, autant de fois qu'il le souhaite, à la hausse comme à la baisse, entre :

- une limite basse égale à :

    - 40 % de la Puissance installée, les six (6) premiers mois de la période probatoire,
    - 60 % de la Puissance installée, les dix-huit (18) derniers mois de la période probatoire,

- et une limite haute égale à la Puissance installée.

Dans le cadre de son devoir de conseil, un (1) mois avant la fin de la période probatoire, le Concessionnaire conseille l'Abonné sur la puissance à souscrire.

Pilotage, entretien et maintenance chez l'Abonné

Le Concessionnaire assure :

- la surveillance et le pilotage à distance du Moyen de livraison depuis le poste de conduite du réseau ;
- la maintenance préventive et le renouvellement du Moyen de livraison ;
- la maintenance curative du Moyen de livraison selon les modalités suivantes :

    - dépannage à distance quand cela est possible, dès signalement par l'Abonné ;
    - intervention sur place sous deux heures, 24 h/24 et 7 j/7 suite à réclamation de l'Abonné en cas de fuite au niveau du Moyen de livraison ;
    - intervention sur place au plus tard le jour ouvré suivant avant midi, suite à réclamation de l'Abonné en cas de casse/panne/défaut du Moyen de livraison ;

- la gestion des réclamations des Abonnés dans le respect de la norme ISO 26 000 (traçage des réclamations, délais de traitement, retours sur intervention…).

4. Dispositions financières

En contrepartie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat, le Concessionnaire est autorisé à percevoir auprès des Abonnés les tarifs du Service.

Les tarif sont disponibles en téléchargement sur le site internet de Fraîcheur de Paris et sont en outre communiqués aux abonnés chaque année par le Concessionnaire, par courrier.

Tarif de raccordement

Le tarif de Raccordement est composé de deux termes :

- une contribution due par l'Abonné au financement des ouvrages existants du Service (DR) ;
- une contribution aux Investissements nécessaires aux ouvrages réalisés pour le Raccordement (FR) ;

Le droit de raccordement (DR)

Le Terme DR « droits de raccordement » couvre l'amortissement des coûts relatifs à :

- la réalisation du Réseau de distribution, depuis les centrales de production jusqu'aux Branchements des Abonnés ;
- la création des Moyens de production d'énergie frigorifique et des stockages ;
- la création des installations de surveillance et de pilotage à distance ;
- la réalisation du réseau entre le réseau existant et le Moyen de Livraison (dont terrassement, pose, essais, remblaiement…) ;
- la participation au renforcement du réseau nécessaire, le cas échéant.

Afin d'inciter à la **modération des consommations énergétiques**, les tarifs unitaires du terme « Droit de Raccordement » sont différenciés en fonction de :

- la Puissance installée, et
- l'**intensité de rafraîchissement** du Site, calculée comme le rapport entre la Puissance installée (W) et la superficie (SHON) du Site déclarée par l'Abonné (m^2).

Les frais de raccordement (FR)

Les frais de raccordement contribuent aux Investissements nécessaires au Raccordement du Site depuis le réseau existant jusqu'au(x) Moyen(s) de livraison inclus.

Ils sont subdivisés en trois Termes :

Le Terme FR1 reflète les coûts relatifs à la construction de l'éventuelle extension de Réseau structurant et du Branchement, jusqu'au point de pénétration dans le Site.

Le Terme FR2 reflète les coûts relatifs à la construction de l'éventuel Linéaire primaire intérieur situé entre le point de pénétration du Branchement dans le Site de l'Abonné, et l'aval du ou des Moyen(s) de livraison.

Le Terme FR3 reflète les coûts relatifs à la construction du ou des Moyen(s) de livraison.

Tarif de fourniture d'énergie frigorifique

Le tarif de fourniture d'énergie frigorifique du Service est composé de trois termes :

- une partie proportionnelle aux consommations d'énergie (R1) ;
- une partie fixe déterminée en fonction de la Puissance souscrite (R2) ;
- une partie proportionnelle aux consommations d'eau (R3).

Le Terme R1 « Consommations énergétiques »

Le Terme R1 (en € HT/MWh) est un élément proportionnel défini en fonction de :

- la saison (période estivale / périodes d'intersaison / période hivernale) ;
- la quantité mensuelle d'énergie consommée en MWh pendant le mois écoulé mesurées par le compteur d'énergie du ou des Moyen(s) de livraison ;
- le **nombre mensuel d'heures équivalent pleine puissance** (HPP) exprimé en heures, correspondant au ratio « quantité mensuelle d'énergie consommée pendant le mois écoulé [en kWh] / Puissance souscrite [en kW] ».

Le Terme R1 « Consommations énergétiques » est calculé de la même façon pour tous les Postes de livraison (CLIM'pack et CLIM'box).
Le Terme R1 n'est pas applicable aux autres Moyens de livraison (COOL'box, COOL'box +, Module de rafraichissement).

Le Terme R2 « Abonnement »

Le Terme R2 (en € HT/kW) est un élément fixe calculé par tranches marginales de Puissance souscrite.
Pour tous les Abonnés disposant d'un Moyen de livraison de type COOL'box, COOL'box +, ou module de rafraîchissement, le terme R2 « Abonnement » n'est exigible qu'au titre des mois où la consommation volumétrique est supérieure à un mètre cube (1 m^3).
Les Abonnés alimentés via un poste de livraison type CLIM'pack ou CLIM'box ont la possibilité d'appeler une **puissance supérieure à la Puissance souscrite** dans la limite de la Puissance installée moyennant une tarification spécifique (lorsque la puissance maximale appelée par l'Abonné au cours du mois excède la Puissance souscrite pendant plus de quinze (15) minutes cumulées (mais non nécessairement consécutives) le montant de l'abonnement du mois considéré est majoré de 30 % du montant mensuel de l'abonnement à la puissance de dépassement).

Le Terme R3 « Consommations volumétriques »

Le Terme R3 (en € HT/m^3) est un élément proportionnel reflétant une partie des charges nécessaires à la livraison d'énergie. Afin d'inciter à des comportements vertueux et contribuant à la performance du réseau, le Terme R3 « Consommations volumétriques » est défini en fonction de :

- Pour les Abonnés disposant de Postes de livraison :
  - la saison ;
  - l'écart de température entre l'aller et le retour au réseau primaire, appelé « DeltaT ^{primaire} » ;
  - la quantité mensuelle des volumes consommés en m^3.

- Pour les Abonnés disposant d'autres Moyens de livraison :

    - la saison ;
    - la quantité mensuelle des volumes consommés en m^3, par tranches marginales de consommation ;
    - la Puissance souscrite du Moyen de livraison.

Indexation annuelle

Les tarifs des Termes DR, FR1, FR2 et FR3 évoluent chaque année au 1er janvier.

Facturation

Chaque facture fait apparaitre les informations suivantes relatives à la période écoulée :

- les tarifs unitaires et le montant hors taxes des consommations ;
- les consommation énergétiques et/ou volumétriques, réelle ou estimée, de l'Abonné et de l'immeuble le cas échéant mesurée par le système de comptage ;
- la Puissance souscrite ;
- le nombre d'Heures Pleine Puissance le cas échéant ;
- le différentiel moyen de températures ;
- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations.

BPU

Le Bordereau des prix unitaires du Concessionnaire (BPU) définit la grille des prix unitaires de référence appliqués par le Concessionnaire en contrepartie de prestations spécifiques du Service non déjà comprises dans les termes FR, DR, R1, R2 ou R3.

Devis

Tout prix non défini au Contrat de concession ou dans une convention spécifique fait nécessairement l'objet d'un devis remis à l'Abonné par le Concessionnaire.

5. Conseil et accompagnement des Abonnés

Accompagnement en amont de la souscription

En amont de la conclusion du Contrat de raccordement ou du Contrat de fourniture, le Concessionnaire accompagne l'Abonné dans la définition de la juste puissance à installer et à souscrire au regard de l'usage du froid dans le bâtiment :

- fourniture de ratios de consommation de froid en watt par mètre carré, affinés par typologie de bâtiments ;
- échanges pour bien appréhender les besoins du prospect et du Site.

Par ailleurs, avant toute souscription d'une police d'abonnement, le Concessionnaire s'engage à informer les Abonnés de la distinction entre les prestations relevant du Service de celles relevant des activités annexes visées à l'article 6 ci-après.

Services d'efficacité énergétique

Le Service comprend également un accompagnement des Abonnés sur des sujets d'efficacité énergétique :

- Bilan énergétique du bâtiment, tous les cinq (5) ans ;
- Analyse et proposition d'ajustement de la Puissance souscrite du site, en fonction de son profil de consommation, tous les cinq (5) ans ;
- Disponibilité de conseillers / experts thermiciens dédiés aux Abonnés et usagers pour des conseils personnalisés ;
- Diffusion régulière de conseils et bonnes pratiques en matière de consommations d'énergie frigorifique (campagnes e-mailing proactives de sensibilisation au bon usage du rafraîchissement, supports pédagogiques, tutoriels en ligne, guides mis à disposition sur le site internet de Fraîcheur de Paris et/ou sur l'espace client, matinales « petit-déjeuner » ouverte à tous les Abonnés traitant d'un sujet relatif à la sobriété énergétique et environnementale, etc.).

Services digitaux

Espace client en ligne

Cet extranet sécurisé offre à l'Abonné des informations lui permettant de maîtriser voire réduire sa consommation de froid ; il comprend les **fonctionnalités** suivantes :

- Suivi des consommations quotidiennes mises à disposition à fréquence mensuelle (kWh, m^3, Delta T) ;
- Suivi des émissions carbone (gCO_2/kWhf) ;
- Accès aux factures sur deux années glissantes ;
- Accès aux contrats et avenants conclus avec Fraîcheur de Paris ;
- Création des réclamations et suivi en ligne des interventions curatives et préventives sur le site de l'Abonné (SAV) ;
- Paramétrage d'alertes e-mail (ou notifications App mobile) ;
- Alerte mise à disposition d'une nouvelle facture ;
- Alerte dérive de consommation ;
- Alerte dérive delta T ;
- Accès à une bibliothèque de documents en ligne (guides pratiques, conseils d'efficacité énergétique, etc.) ;
- Sollicitation d'un conseiller technique et efficacité énergétique de Fraîcheur de Paris ;
- Accès aux actualités du réseau.

L'espace client est disponible 24 h/24, hors période de maintenance applicative.

Modalités d'ouverture : à la signature du Contrat de fourniture d'énergie frigorifique, l'Abonné fait une demande d'accès à son espace client via un formulaire d'ouverture de compte disponible sur le site Internet du Concessionnaire. L'accès personnel de l'Abonné est configuré et ses identifiants propres (identifiant et mot de passe) lui sont envoyés sous quarante-huit (48) heures.

Site internet du Concessionnaire

Le site internet offre à tous les Abonnés, en libre accès, les fonctionnalités suivantes :

- Informations générales sur le Service ;
- Demande de devis de Raccordement au réseau de froid urbain et de fourniture d'énergie frigorifique ;
- Règlement de Service (Annexe 7) ;
- Tarifs et ses évolutions ;
- Outils d'information concernant les économies d'énergie en matière de climatisation ;
- Travaux en cours et programmés sur le réseau ;
- Actualités ;
- Information sur le classement du réseau ;
- Impact environnemental du réseau ;

Relations Abonnés

L'accueil du public

L'accueil physique du public est assuré par la direction clientèle du Concessionnaire à l'adresse de son siège social du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures du Concessionnaire. Son accès est gratuit.

L'**accueil téléphonique** est assuré à partir d'un numéro d'appel unique de type « numéro azur » (prix d'un appel local) accessible 24 h/24 et 365 jours par an.

Les actions de communication régulières

Le Concessionnaire assure une communication proactive et régulière à destination des Abonnés au travers de :

- campagnes d'informations digitales personnalisées (e-mailing) en cas d'événements impactant la livraison d'énergie frigorifique ;
- campagnes d'informations digitales (e-mailing) en cas de crise (crue, canicule…) ;
- campagne de sensibilisation digitales (e-mailing) à la maîtrise de l'énergie : diffusion de bonnes pratiques pour optimiser ses consommations de froid, pour ajuster ses équipements secondaires aux conditions climatiques saisonnières… ;
- campagnes d'informations digitales (e-mailing) relatives aux services associés à l'offre de fourniture d'énergie frigorifique (espace client en ligne…) ;
- enquêtes satisfaction : un baromètre annuel et des enquêtes en ligne aux principales étapes de la relation avec l'Abonné (fin des travaux de Raccordement, intervention sur site, clôture de réclamation…) ;
- diffusion digitale (e-mailing) d'une lettre d'informations (newsletter) bimestrielle ;
- diffusion digitale (e-mailing) d'une revue de presse mensuelle ;
- invitations digitales personnalisées (e-mailing) à des événements dédiés aux Abonnés (petit-déjeuner thématique, visite du showroom du Concessionnaire, salons…).

Réclamations

Le Concessionnaire se conforme à la norme ISO 10 002, et notamment consigne systématiquement les réclamations tant orales que écrites en les qualifiant selon leur motif.

Un bilan des interventions annuel réalisé sur demande de l'Abonné recense toutes les maintenances, préventives ou curatives intervenues sur le site de l'Abonné au cours de l'année, ainsi que des indicateurs d'évolution, de répartition des motifs de maintenances ou contrôles, de délais de traitement des demandes…

Enquêtes de satisfaction

Le Concessionnaire réalise tous les ans des enquêtes de satisfaction de la qualité du Service auprès des Abonnés.

Service d'astreinte

Le service d'astreinte est joignable au n° vert : 01 40 02 78 78
Il intervient 24 h/24 et 365 jours par an, et le délai d'intervention de mise en sécurité est au maximum de :

- deux (2) heures chez un Abonné en cas de fuite, et
- cinq (5) heures sur le réseau.

6. Les activités annexes au Service

Le Concessionnaire peut exercer des activités annexes au Service.
Les activités annexes autorisées par la Ville de Paris sont décrites au catalogue d'activités annexes ; ces activités annexes peuvent être :

- complémentaires au Contrat de raccordement au réseau de froid urbain, ou au Contrat de fourniture d'énergie, ou
- accessibles indépendamment de la conclusion d'une Police d'abonnement ;
- ponctuelles ou récurrentes.

Certaines ne peuvent être réalisées que par le Concessionnaire alors que d'autres peuvent être réalisées par tout autre opérateur économique .

Chaque activité annexe fait l'objet de la signature, par l'Abonné et le Concessionnaire, d'un Contrat d'Activité, soumis aux Conditions générales et aux Conditions particulières décrites au catalogue pour l'activité correspondante.
Avant toute commercialisation d'une activité annexe, le Concessionnaire s'engage à informer les Abonnés de la distinction entre les prestations relevant du Service de celles relevant des activités annexes.

FRAÎCHEUR DE PARIS

Fraîcheur de Paris

3-5 bis boulevard Diderot,
75012 Paris

01 40 02 78 00
contact@fraicheurdeparis.fr