



## Conditions générales de raccordement, d'utilisation du réseau et de fourniture de gaz d'Energie Service Biel/Bienne

(Conditions générales Gaz; CG G)

du 1<sup>er</sup> janvier 2026

Le Conseil d'administration de l'entreprise municipale autonome Energie Service Biel/Bienne (ESB),  
vu le règlement du 14 décembre 2011 de l'entreprise municipale autonome Energie Service  
Biel/Bienne (RDCo 7.4-1) arrête les présentes Conditions générales de raccordement, d'utilisation  
du réseau et de fourniture de gaz d'Energie Service Biel/Bienne.

Energie Service Biel/Bienne  
Gottstattstrasse 4, rue de Gottstatt · Postfach / Case postale · 2501 Biel/Bienne  
T 032 321 12 11 · F 032 321 12 90 · [www.esb.ch](http://www.esb.ch)

## **Partie 1 Dispositions générales**

### **1 Champ d'application**

- 1.1 Les présentes conditions générales régissent les modalités de raccordement, d'utilisation du réseau et de fourniture de gaz via le réseau de distribution d'Energie Service Biel/Bienne (ESB) aux consommatrices et consommateurs finals. Pour faciliter la lecture, la forme masculine utilisée ci-après se réfère à la fois aux personnes de sexe masculin et de sexe féminin. Ces conditions générales, de même que les fiches tarifaires et de prix en vigueur, constituent la base des rapports juridiques entre ESB et sa clientèle.
- 1.2 Les cas particuliers tels que le raccordement, l'utilisation du réseau et/ou la fourniture de gaz aux consommateurs industriels (grands clients), les raccordements provisoires de chantier, d'exposition, de foire, etc., peuvent faire l'objet de conditions spéciales. Le cas échéant, les présentes conditions générales et les fiches tarifaires et de prix afférentes ne s'appliquent que dans la mesure où ces conditions spéciales n'en disposent pas autrement.
- 1.3 Tout client peut obtenir sur demande un exemplaire des présentes conditions générales ainsi que des fiches tarifaires et de prix applicables à sa situation. Au surplus, ces documents peuvent être consultés sur le site Internet d'ESB, voire téléchargés depuis l'adresse [www.esb.ch](http://www.esb.ch).
- 1.4 Les dispositions du droit fédéral et cantonal sont réservées.

### **2 Définitions**

Ont la qualité de client:

- 2.1 s'agissant du raccordement au réseau gazier:
  - a. le propriétaire du bien-fonds ou du bien à raccorder;
  - b. en cas de droit de superficie ou de propriété par étage: les ayants droit.
- 2.2 s'agissant de l'utilisation du réseau et/ou de la fourniture de gaz:
  - a. toute personne ou entreprise qui prélève du gaz fourni par ESB sur le réseau de distribution d'ESB;
  - b. toute personne ou entreprise qui prélève du gaz d'un fournisseur tiers sur le réseau de distribution d'ESB;
  - c. toute personne ou entreprise dont le fournisseur tiers a interrompu la fourniture de gaz, mais qui prélève du gaz sur le réseau de distribution d'ESB, ESB n'étant pas tenue de suppléer à cette carence de fourniture;
  - d. toute personne ou entreprise à qui ESB fournit du gaz en qualité de fournisseur tiers;
  - e. le propriétaire du bien-fonds ou du bien raccordé, à défaut d'un locataire ou d'un fermier annoncé;
  - f. en cas de location ou d'affermage, le locataire ou le fermier du bien-fonds, du bâtiment, du local commercial ou de l'appartement non meublé équipé d'un dispositif de comptage de gaz;
  - g. en cas de sous-location: ni les émoluments ni la fourniture de gaz ne sont facturées directement au sous-locataire.

### **3 Début des rapports juridiques**

- 3.1 Les rapports juridiques entre ESB et le client débutent d'ordinaire dès qu'il y a raccordement du bien-fonds au réseau ou consommation de gaz. Ils perdurent jusqu'à la résiliation ordinaire.
- 3.2 La fourniture de gaz est opérationnelle dès que le propriétaire de l'immeuble et le client ont satisfait à tous les prérequis et que l'installation a été réceptionnée par les services de contrôle d'ESB. Les demandes pour l'exécution ou la modification de raccordements, ainsi que pour la remise en service

d'installations existantes seront adressées à ESB au moyen de la formule prévue à cet effet et disponible auprès d'ESB. Si le client n'est pas propriétaire du bien-fonds, il doit faire contresigner sa demande par le propriétaire.

- 3.3 Le client est tenu d'utiliser le gaz conformément aux buts fixés dans les fiches tarifaires et de prix ou, le cas échéant, dans le contrat de fourniture de gaz.
- 3.4 Le client ne peut revendre du gaz à des tiers qu'avec l'accord d'ESB, qui fixe les conditions applicables.

#### **4 Nature des rapports juridiques**

- 4.1 Les rapports juridiques entre ESB et le client relèvent du droit public pour tout ce qui a trait:
  - a. à l'approvisionnement en gaz, dans la mesure où ESB fournit des prestations qui lui incombent en vertu du droit prééminent;
  - b. aux cas dans lesquels les dispositions particulières du droit prééminent prescrivent expressément des rapports de droit public.
- 4.2 S'agissant des prestations relevant du droit public, ESB est investie de la puissance publique. À ce titre, elle peut notamment:
  - a. édicter des dispositions complémentaires d'application et prescrire des devoirs aux clients;
  - b. faire usage de terrains privés et intervenir dans les droits des propriétaires fonciers, dans la mesure du nécessaire et du raisonnable par rapport aux tâches qui lui sont imparties;
  - c. notifier ses décisions et les faire appliquer conformément à la loi cantonale du 23 mai 1989 sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA; RSB 155.21).
- 4.3 S'agissant des prestations commerciales, les rapports juridiques entre ESB et ses clients relèvent du droit privé.

#### **5 Cessation des rapports juridiques**

- 5.1 Sauf convention contraire, le client peut résilier les rapports juridiques en tout temps, moyennant un délai de préavis de 30 jours. Il transmet son avis de résiliation écrit à ESB, qui lui confirme la réception de la résiliation. Le client répond du paiement de la consommation de gaz et de tout autre coût dû jusqu'à la date du relevé de clôture.
- 5.2 La consommation saisonnière ou intermittente de gaz ne justifie en aucun cas la résiliation ou l'interruption des rapports juridiques et ne libère pas de l'obligation de s'acquitter des redevances.
- 5.3 Doivent être annoncés par écrit à ESB, avec mention de la date de mutation, moyennant un délai de préavis de 30 jours:
  - a. par le vendeur: toute vente d'un bien-fonds ou d'un appartement, avec mention de l'adresse de l'acheteur et de la date effective du changement de main;
  - b. par le locataire sortant: tout changement de domicile, avec mention de la nouvelle adresse et de la date effective du déménagement;
  - c. par le bailleur: tout changement de locataire d'un appartement ou d'un bien-fonds;
  - d. par le propriétaire d'un bien-fonds en gérance: tout changement de gérance immobilière, avec mention de l'adresse de la nouvelle gérance et de la date effective du changement.
- 5.4 La consommation de gaz ainsi que les frais et dépens occasionnés après la cessation des rapports juridiques ou en relation avec des locaux vacants et des installations inutilisées sont imputés au propriétaire du bien-fonds concerné.

- 5.5 Après cessation des rapports juridiques, le propriétaire du bien-fonds peut demander la dépose des compteurs des locaux vacants et des installations inutilisées. Les frais occasionnés par la dépose et l'éventuelle repose ultérieure des compteurs lui sont imputés.
- 5.6 Si la communication dans les délais impartis avec toutes les informations requises concernant le départ d'un locataire est omise, le locataire annoncé continue à répondre de tous les frais et factures échus après la sortie non annoncée.

## **Partie 2 Raccordement et utilisation du réseau**

### **6 Extension du réseau et répartition des frais**

- 6.1 ESB garantit le raccordement non discriminatoire au réseau de distribution de gaz et l'utilisation dudit réseau, pour autant qu'elle puisse exploiter de manière rentable les infrastructures nécessaires à cet effet et que le recours au gaz soit judicieux.
- 6.2 Si la rentabilité des conduites à installer n'est pas assurée, les clients ont l'obligation de s'acquitter d'une participation appropriée aux coûts d'extension du réseau.
- 6.3 La décision concernant le mode d'exécution, le diamètre et le tracé des conduites est exclusivement du ressort d'ESB, indépendamment des éventuelles participations financières des clients.
- 6.4 ESB détermine le point de raccordement et la pression de raccordement.

### **7 Autorisations et conditions de raccordement**

- 7.1 Il convient de soumettre à ESB une demande de raccordement et/ou l'avis d'installation pour les projets suivants:
  - a. tout nouveau raccordement d'un bien-fonds;
  - b. toute modification ou extension d'un raccordement existant;
  - c. toute consommation de gaz à des fins temporaires (chantiers, expositions, foires, etc.).
- 7.2 Il convient d'adresser à ESB la demande de raccordement et/ou l'avis d'installation au moyen des formules prévues à cet effet. Il faut l'accompagner de toutes les pièces nécessaires à son examen, en particulier les plans, les descriptifs, etc., de même que l'utilisation prévue du gaz, le calcul conforme de la demande en énergie et, s'il s'agit d'un chauffage, les spécifications de l'installation de production de chaleur prévue.
- 7.3 Le client, l'installateur mandaté par ses soins ou le fournisseur de l'installation sont tenus de se renseigner suffisamment tôt auprès d'ESB à propos des capacités de raccordement.
- 7.4 Les installations sont autorisées et raccordées uniquement:
  - a. si elles sont conformes au droit fédéral et cantonal, au droit d'application y afférent, aux règles reconnues de la technique ainsi qu'aux directives de l'Association pour l'eau, le gaz et la chaleur (SVGW);
  - b. si la capacité des installations de distribution le permet;
  - c. si elles ne perturbent pas l'exploitation ordinaire des installations à gaz des clients voisins;
  - d. si elles ont été exécutées par des entreprises ou des personnes compétentes au bénéfice d'une autorisation d'installation.

Le client doit fournir spontanément tous les documents nécessaires.

- 7.5 Pour des raisons de sécurité, ESB peut prescrire des conditions et des mesures particulières à la charge du client.

### **8 Raccordement au réseau de distribution**

- 8.1 L'exécution du branchement d'immeuble à partir de la conduite principale jusqu'au compteur relève de la compétence exclusive d'ESB. Les coûts sont à la charge du propriétaire de l'immeuble.
- 8.2 Si la rentabilité du raccordement n'est pas assurée au regard des coûts de branchement, les clients ont l'obligation de s'acquitter d'une participation appropriée, dont le montant est fixé par ESB.

- 8.3 L'ensemble des conduites et installations jusqu'au point d'introduction dans l'immeuble ainsi que les dispositifs de comptage officiels dans l'ensemble des domaines de pression sont la propriété d'ESB. Les coûts liés aux travaux réguliers de maintenance et de remplacement des conduites et installations appartenant à ESB sont à sa charge. Les conduites et autres installations dans l'immeuble appartiennent à son propriétaire, auquel incombe leur entretien. ESB détermine les matériaux, la conception et les composants opérationnels en tenant compte des souhaits des clients et des propriétaires.
- 8.4 Les régulateurs de pression sont la propriété du client. Les installations de détente de gaz privées et internes appartenant au client sont également soumises aux exigences de maintenance de la directive G7 de la SVGW. Le propriétaire de l'immeuble est dès lors tenu de les entretenir.
- 8.5 ESB détermine le mode d'exécution, le tracé de la conduite, le diamètre, le point d'introduction dans l'immeuble et l'emplacement du compteur. Elle fournit les matériaux nécessaires ainsi que le compteur. Elle tient compte autant que possible des intérêts des propriétaires, des locataires ou des fermiers en ce qui concerne la pose des conduites, la pose du compteur et l'entretien de ces installations.
- 8.6 ESB peut, en accord avec les propriétaires fonciers, installer des conduites de gaz en terrain privé. Ces conduites restent la propriété d'ESB. Si une conduite de gaz traverse un terrain réservé à l'espace routier selon les alignements, ESB ne répond que des dommages occasionnés par ces travaux.
- 8.7 Le redimensionnement d'un branchement d'immeuble est soumis par analogie aux conditions régissant l'installation des nouveaux branchements.
- 8.8 ESB entretient à ses frais les conduites de raccordement en terrain public ou privé. Le client ou les tiers responsables de détériorations à une conduite de gaz sont tenus de dédommager ESB.
- 8.9 ESB peut en tout temps astreindre les propriétaires d'immeubles à prendre les mesures nécessaires à la protection des branchements d'immeubles, des compteurs et des installations. Demeure réservée la responsabilité du client, du propriétaire d'immeuble ou d'un éventuel tiers pour tout dommage causé aux installations appartenant à ESB, lorsque ce dommage ne peut être imputé à l'usure normale.
- 8.10 ESB pose d'ordinaire un seul branchement par immeuble, dépendances comprises. Les branchements supplémentaires et les conduites desservant les dépendances du même immeuble sont intégralement à la charge du client.
- 8.11 ESB est en droit d'approvisionner plusieurs bâtiments par une conduite commune ou de dériver d'une conduite en terrain privé l'approvisionnement d'immeubles voisins.
- 8.12 ESB peut requérir l'inscription au registre foncier des droits de passage ou autres servitudes nécessaires pour les conduites de raccordement et les branchements d'immeuble.
- 8.13 Le propriétaire foncier ou le superficiaire accorde ou procure gratuitement à ESB le droit de passage pour la conduite de raccordement qui assure son approvisionnement. Il s'engage à accorder également le droit de passage pour les conduites qui ne sont pas, ou pas seulement destinées à son approvisionnement en gaz.
- 8.14 Si le client ou le propriétaire effectue sur son bien-fonds ou sa parcelle des travaux de transformation ou de construction qui nécessitent le déplacement, la modification ou le remplacement d'une infrastructure de réseau existante, les coûts liés à ces travaux sont entièrement à sa charge.
- 8.15 ESB peut mettre hors service une conduite de raccordement qui n'est plus utilisée. Les frais sont à la charge du client si la mise hors service est effectuée à sa demande.

## **9 Protection des personnes et des installations**

- 9.1 En cas de mise en péril des personnes du fait de travaux tels que soudage ou meulage à proximité des infrastructures gazières, ESB coupe l'alimentation de la conduite concernée ou prend les mesures préventives appropriées. Les coûts de ces interventions sont à la charge de la personne ayant entraîné l'intervention.
- 9.2 Lorsque le client ou le propriétaire envisage d'exécuter ou de faire exécuter des travaux, quelle qu'en soit la nature, susceptibles de détériorer ou de mettre en péril les infrastructures gazières (p. ex. pieutage, nivellement, etc.), il doit en informer ESB en temps utile avant le début des travaux. ESB fixe d'entente avec le client les mesures de sécurité nécessaires. Le client doit impérativement suivre les instructions d'ESB.
- 9.3 Lorsque le client ou le propriétaire envisage d'exécuter des fouilles, quelle qu'en soit la nature, sur terrain privé ou public, il doit au préalable se renseigner auprès d'ESB sur la position des éventuelles conduites de gaz enfouies. En présence d'une conduite mise au jour, il doit avertir ESB avant tout remblayage, afin qu'elle puisse effectuer ses opérations de contrôle, de relevé topographique et de protection. Le client doit impérativement suivre les instructions d'ESB.

## **10 Installations domestiques et modalités de contrôle**

- 10.1 L'exécution, la modification et l'entretien des installations domestiques de gaz, c'est-à-dire des installations intérieures à l'immeuble après compteur, doivent être exclusivement confiés à des installateurs au bénéfice d'une autorisation idoine valable.
- 10.2 Le propriétaire ou l'installateur mandaté par ses soins doit annoncer à ESB, au moyen de la formule prévue à cet effet, tous les travaux d'exécution, de modification, d'extension et de contrôle touchant aux installations domestiques. Il doit remettre à ESB l'attestation d'un installateur agréé ou d'un organe de contrôle indépendant confirmant que les installations domestiques en question sont conformes aux règles techniques de la SVGW.
- 10.3 Le propriétaire est tenu de maintenir en bon état permanent les installations et appareils raccordés au réseau, de veiller à ce qu'ils ne présentent aucun danger et de remédier à tout défaut constaté dans les délais fixés dans les documents de réception.
- 10.4 En cas de fuite de gaz, il incombe au client de couper l'arrivée de gaz de la partie d'installation défectueuse, de l'annoncer immédiatement à un installateur agréé (au bénéfice d'une autorisation d'installation) pour qu'il procède aux réparations nécessaires, et de suivre les consignes selon point 10.5 ci-après. Le client doit en informer ESB. L'installateur mandaté doit informer spontanément ESB en documentant l'événement et la réparation effectuée.
- 10.5 Si l'odeur de gaz est perceptible dans un local, on s'abstiendra impérativement de pénétrer dans ce local avec une flamme nue ainsi que d'actionner les interrupteurs électriques et les sonnettes. Il faut stopper immédiatement l'arrivée de gaz en fermant les robinets, en particulier le robinet principal, aérer en ouvrant portes et fenêtres, et aviser immédiatement ESB (service de piquet). Il est interdit de chercher à détecter les défauts des installations de gaz à la flamme.
- 10.6 ESB ou ses mandataires contrôlent les installations domestiques et examinent si elles sont conformes aux règles techniques et aux prescriptions de sécurité en vigueur. Le client ou, selon les cas, le propriétaire de l'immeuble, est tenu de remédier ou faire remédier aux défauts constatés dans les délais impartis en faisant appel à un installateur agréé.
- 10.7 Les coûts du premier contrôle des nouvelles installations domestiques sont pris en charge par ESB. Les contrôles subséquents et les dépenses liées aux mises en demeure sont facturés au client.

- 10.8 Le contrôle des installations domestiques par ESB ne restreint ni la responsabilité civile de l'installateur, ni celle du propriétaire des installations.
- 10.9 ESB est autorisée à entretenir la conduite de raccordement dans le bâtiment dans une mesure raisonnable. Elle convient de l'étendue des travaux et de la date d'exécution avec le propriétaire de l'immeuble. Ce dernier supporte les coûts des travaux d'entretien.
- 10.10 Le client garantit aux agents d'ESB chargés du contrôle des installations domestiques et du relevé des compteurs l'accès aux installations domestiques, aux dispositifs de comptage et aux points de raccordement, à un moment opportun. L'accès doit être garanti en tout temps en cas de dérangement. Tous les appareils à gaz doivent être présentés sur demande.

## **11 Dispositifs de comptage**

- 11.1 ESB détermine le nombre, le calibre et l'emplacement des compteurs et autres dispositifs nécessaires au comptage de la consommation du gaz. Elle peut utiliser des systèmes intelligents (appelés « smart metering ») pour enregistrer les données de consommation et garantir un fonctionnement sûr, performant et efficace du réseau. Sur demande, ESB peut communiquer les spécifications techniques des compteurs utilisés. Elle est habilitée à relever les compteurs de gaz à distance et a le droit de traiter ainsi que de stocker les données collectées dans les limites autorisées par la loi.
- 11.2 Si elle ne peut pas installer un système de comptage intelligent, le client refusant son utilisation, ESB est en droit de lui facturer individuellement les frais supplémentaires occasionnés par le comptage, à partir du moment du refus.
- 11.3 Outre la transmission des quantités de gaz consommées à des fins de facturation, des données peuvent être enregistrées électroniquement et, le cas échéant, envoyées à ESB aux fins suivantes (liste exhaustive):
- a. garantie d'un fonctionnement sûr et efficace;
  - b. vérification de la plausibilité de la facturation;
  - c. gestion de la charge;
  - d. alarme en cas de manipulation;
  - e. détermination des débits maximaux et minimaux;
  - f. alarme en cas de surdimensionnement ou de sous-dimensionnement du compteur.
- 11.4 Les compteurs de gaz restent la propriété d'ESB, qui en assure la pose et la maintenance à ses frais. Il incombe au client ou au propriétaire de l'immeuble de faire exécuter à ses frais les installations nécessaires au raccordement des dispositifs de comptage suivant les instructions d'ESB. Il doit aussi mettre gratuitement à disposition d'ESB l'espace nécessaire à la pose des dispositifs de comptage et des compteurs. Il en garantit le libre accès en tout temps à ESB. Le client ou le propriétaire de l'immeuble doit procéder à ses frais aux éventuels aménagements de protection des dispositifs de comptage.
- 11.5 ESB prend en charge les coûts de pose et de dépose des compteurs et autres dispositifs de comptage prévus dans l'offre de base. Les dispositifs de comptage supplémentaires ou particuliers requis par les exigences ou le comportement du client sont posés aux frais de ce dernier.
- 11.6 Si les compteurs et autres dispositifs de comptage viennent à se détériorer sans la faute d'ESB, les coûts de réparation, de remplacement ou d'échange sont à la charge du client. Seuls les agents mandatés à cet effet par ESB sont autorisés à plomber, enlever ou déplacer les dispositifs de comptage. Ils ont seuls qualité pour établir ou interrompre la fourniture de gaz à une installation par la pose ou la dépose des dispositifs de comptage. Toute personne qui, sans autorisation, détériore ou déplombe des dispositifs de comptage ou procède à d'autres altérations susceptibles de fausser le fonctionnement ou la précision des dispositifs de comptage répond envers ESB des dommages



qui s'ensuivent et supporte les coûts de révision et de réétalonnage. ESB se réserve le droit d'une dénonciation pénale.

- 11.7 Le client peut en tout temps requérir à ses frais la vérification des dispositifs de comptage par une station officielle d'étalonnage. En cas de contestation, l'Institut fédéral de métrologie tranchera. Si cette vérification met en évidence des irrégularités imputables à une défaillance des dispositifs de comptage dont ESB est responsable, celle-ci prend en charge les coûts d'expertise et de remplacement des dispositifs de comptage.
- 11.8 Les éléments de commande dont la marge d'erreur n'excède pas les limites légales de tolérance sont réputés exacts. De même, la différence de marche des horloges de commutation et de blocage, des récepteurs de télécommande centralisée, etc., ne donne pas lieu à réclamation jusqu'à concurrence de +/- 30 minutes.
- 11.9 Les clients sont tenus de signaler immédiatement à ESB toute anomalie de fonctionnement des appareils de mesure et de commande.

## **12 Comptage de la consommation de gaz**

- 12.1 La consommation de gaz est déterminée par les indications des compteurs et autres dispositifs de comptage. Le relevé des compteurs et la maintenance des autres dispositifs de comptage sont assurés par les agents d'ESB ou par le biais d'un dispositif technique approprié. ESB peut inviter les clients à relever eux-mêmes leurs compteurs et à lui en communiquer l'état.
- 12.2 Lorsqu'une erreur de raccordement est constatée ou que l'erreur d'un dispositif de comptage dépasse la tolérance légale, la consommation réelle du client sera estimée dans la mesure du possible après réétalonnage. Si celui-ci ne permet pas de déterminer la valeur de la correction à apporter, ESB évaluera la consommation réelle en tenant compte raisonnablement des indications du client. S'agissant d'installations existantes, l'évaluation se fondera autant que possible sur la consommation de la période équivalente de l'année précédente, compte tenu des modifications survenues entre-temps au niveau des spécifications du raccordement et des conditions d'exploitation.
- 12.3 S'il est possible de chiffrer exactement l'erreur et sa durée, la rectification s'étendra à cette durée, toutefois jusqu'à concurrence de cinq ans maximum. Si le début du dérangement ne peut pas être déterminé ou la durée de l'erreur qu'être estimée, la rectification se limitera à la période de facturation contestée. Les contestations ne constituent en aucun cas un motif de suspension des paiements à ESB.
- 12.4 Le client ne peut prétendre à une réduction de la consommation enregistrée par les dispositifs de comptage en invoquant des pertes de gaz dans les installations domestiques. Il est tenu d'en avvertir ESB immédiatement. De même, le client ne peut prétendre à une telle réduction en cas de consommation illicite de gaz par des tiers.

## **13 Protection des données**

- 13.1 ESB utilise et traite les données collectées et rendues accessibles dans le cadre des opérations régies par les présentes conditions générales (coordonnées, données comptables, mesures de la courbe de charge, etc.), notamment pour l'établissement du bilan et du décompte de fourniture de gaz, le calcul de la charge du réseau, la planification du réseau, la mise à disposition de gaz, la détection d'abus et les statistiques nécessaires aux fins précitées. De plus amples informations concernant la collecte et le traitement par ESB de données personnelles sont disponible sur son site Internet ([www.esb.ch](http://www.esb.ch) -> Déclaration de protection des données).

- 13.2 ESB est autorisée à transmettre les données collectées à des tiers (p. ex. opérateur du réseau de distribution, fournisseurs de gaz, sociétés de recouvrement, entreprises de traitement des données) dans la mesure où la gestion technique et commerciale de l'utilisation du réseau l'exige. Elle a le droit de transmettre des données personnelles à traiter à des tiers dans les limites de la législation applicable (outsourcing).
- 13.3 ESB et les éventuels tiers mandatés respectent dans tous les cas la législation en vigueur, en particulier le droit sur la protection des données. Les données de la clientèle sont protégées par des mesures appropriées et traitées de manière confidentielle.
- 13.4 ESB conserve les données aussi longtemps que l'exigent les dispositions légales applicables ou la finalité de leur traitement. À cet égard, les obligations de conservation ainsi que la sauvegarde des intérêts propres d'ESB (p. ex. pour faire valoir ou défendre ses droits) sont prises en compte. Lorsque les finalités du traitement décrites sont atteintes ou que les données ne sont plus pertinentes pour ESB, ces dernières sont anonymisées ou détruites, sauf s'il existe une obligation de conservation.
- 13.5 Les données individualisables peuvent être conservées à titre facultatif pendant cinq ans au maximum, à moins que la législation relative à la conservation des livres comptables ne prescrive une durée d'archivage de dix ans. ESB et le client se déclarent explicitement d'accord avec les dispositions précitées.

### **Partie 3 Fourniture de gaz**

#### **14 Étendue de la fourniture**

- 14.1 ESB assure la fourniture de gaz au client conformément aux présentes conditions générales, dans la mesure où les conditions économiques et techniques le permettent. Elle construit, agrandit ou densifie son réseau de distribution uniquement là où la consommation prévisible assure le rendement des infrastructures.
- 14.2 Il incombe au client de respecter les dispositions légales régissant l'utilisation du gaz. ESB se réserve le droit d'effectuer des contrôles.

#### **15 Régularité de la fourniture / restrictions**

- 15.1 ESB assure d'ordinaire une fourniture de gaz complète et sans interruption, dans une composition aussi constante que possible, répondant aux normes de qualité usuelles en Suisse. Demeurent réservées les modifications du pouvoir calorifique du gaz, de même que les dispositions tarifaires spéciales et les dérogations stipulées ci-après.
- 15.2 ESB a le droit de restreindre ou de stopper l'exploitation du réseau de distribution et la fourniture de gaz, de refuser au client l'accès au réseau et de suspendre la fourniture de gaz:
  - a. en cas de force majeure (telle qu'incendie, explosion, inondation, gel, foudre, tempête, neige), en cas d'événements extraordinaires (tels que dérangements et surcharges du réseau) ou d'autres événements aux effets similaires;
  - b. lors d'interruptions liées à l'exploitation (telles que travaux de réparation, de maintenance et d'extension ou saturation du réseau);
  - c. lorsque des mesures s'imposent en cas de pénurie pour préserver la stabilité du réseau et maintenir l'approvisionnement général de la collectivité ;
  - d. lorsque la population, les choses ou l'environnement sont mis en péril.

ESB tient compte des besoins du client dans la mesure du possible. Elle communique d'ordinaire au client les interruptions ou restrictions prolongées prévisibles.

- 15.3 ESB peut restreindre ou modifier les horaires de fourniture pour certaines catégories d'appareils, afin d'assurer un équilibrage optimal de la charge du réseau. Les dispositifs techniques nécessaires à cet effet sont facturés au client.
- 15.4 Les clients doivent prendre de leur propre chef toutes les dispositions nécessaires pour prévenir les dégâts ou accidents qui pourraient affecter leurs installations suite à l'interruption ou à la reprise de la fourniture de gaz, ainsi qu'en cas de variation de la pression du réseau.
- 15.5 Sous réserve de dispositions légales impératives, les clients ne peuvent prétendre à une quelconque indemnisation pour les dommages directs ou indirects causés:
  - a. par les fluctuations de pression du réseau;
  - b. par les interruptions, les restrictions ou l'arrêt de la fourniture de gaz, ou par les effets des télécommandes centralisées, pour autant que ces interruptions soient conformes aux motifs prévus dans les présentes conditions générales.

#### **16 Responsabilité**

- 16.1 L'étendue de la responsabilité est délimitée par les dispositions pertinentes de la loi fédérale sur les installations de transport par conduites (LITC; RS 746.1) ainsi que par les autres dispositions légales impératives en la matière. En dehors de ces limites légales, toute responsabilité est exclue.

- 16.2 Le client ne peut, en particulier, prétendre à une quelconque indemnisation pour des dommages directs ou indirects causés par des fluctuations de pression, des perturbations de réseau ainsi que par les interruptions ou les restrictions de l'exploitation du réseau ou de la fourniture de gaz, à moins qu'il ne puisse prouver qu'ESB a commis une négligence grave ou une faute intentionnelle.
- 16.3 Le client répond des dommages occasionnés à ESB ou à des tiers par sa faute, sa négligence ou une utilisation non conforme de ses installations.

**17 Arrêt de la fourniture de gaz pour cause de comportement non conforme du client**

- 17.1 ESB peut suspendre la fourniture de gaz après rappel préalable et avertissement écrit lorsque le client:
- a. utilise des installations ou des appareils qui sont non conformes aux prescriptions ou qui mettent en péril les personnes et les choses;
  - b. ne remédie pas aux perturbations inadmissibles du réseau causées par son installation;
  - c. altère ou modifie de son propre chef les installations de gaz;
  - d. prélève du gaz en violation des dispositions légales ou tarifaires;
  - e. refuse ou rend impossible l'accès à ses installations ou dispositifs de comptage aux agents d'ESB;
  - f. est en retard de paiement pour la consommation de gaz et/ou l'utilisation du réseau et qu'il ne présente aucune garantie de solvabilité au regard des créances ultérieures;
  - g. ne satisfait pas à son obligation de remédier aux défauts de l'installation de gaz;
  - h. viole des dispositions essentielles des présentes conditions générales.
- 17.2 Les agents d'ESB peuvent, sans avertissement, mettre hors service ou plomber toute installation et tout appareil défectueux qui met en péril les personnes ou les choses.
- 17.3 L'arrêt de la fourniture de gaz ne libère pas le client du paiement des factures reçues ni des autres engagements envers ESB. Le client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation lorsque l'interruption de la fourniture de gaz est conforme aux dispositions applicables.

## Partie 4 Prix

### 18 Tarifs et émoluments

- 18.1 Conformément au règlement du 14 décembre 2011 de l'entreprise municipale autonome Energie Service Biel/Bienne (RDCo 7.4-1), ESB perçoit en particulier pour la distribution de gaz:
- a. des émoluments uniques pour la réalisation du raccordement d'un bâtiment ou d'une installation;
  - b. des émoluments périodiques pour la fourniture de gaz comprenant une taxe de base périodique, une taxe de puissance périodique et un émolument dépendant des kilowattheures fournis;
  - c. des émoluments périodiques pour l'utilisation du réseau de distribution, des autres installations d'approvisionnement ainsi qu'une participation aux redevances et prestations dues à la collectivité publique (rémunération pour l'utilisation du réseau);
  - d. tous les coûts liés au déplacement de conduites ou d'appareils demandés par des tiers;
  - e. un émolument périodique pour l'utilisation d'un système à prépaiement;
  - f. un émolument pour l'établissement d'un plan d'acomptes de paiement.
- 18.2 Les fiches tarifaires et de prix pour la fourniture de gaz (utilisation du réseau comprise) sont établies par la direction d'ESB et figurent en annexe.
- 18.3 Les prix pour la fourniture de gaz ainsi que pour les autres prestations relevant du domaine commercial sont fixés par la direction d'ESB.
- 18.4 La revente de gaz par le client à ses sous-locataires doit être soumise aux mêmes conditions que celles fixées dans les fiches tarifaires et de prix correspondantes.
- 18.5 Si un client ou son mandataire contrevient intentionnellement aux dispositions tarifaires et de prix, trompe ESB ou prélève du gaz en violation des dispositions légales ou tarifaires, le client est tenu de rembourser la totalité de la somme ainsi détournée, assortie des intérêts usuels. ESB se réserve le droit d'une dénonciation pénale.

## **Partie 5 Facturation et paiements**

### **19 Facturation**

- 19.1 ESB effectue le relevé des compteurs et autres dispositifs de comptage et présente ses factures aux clients à intervalles réguliers, qu'il lui appartient de déterminer.
- 19.2 ESB se réserve le droit de facturer, dans l'intervalle séparant deux relevés, des acomptes calculés en fonction de la consommation probable.

### **20 Paiements et retards de paiement**

- 20.1 Les factures sont payables net à 30 jours après réception, au moyen des bulletins de versement annexés, ou par ordre de virement bancaire ou postal, sauf convention de recouvrement direct impliquant que les factures sont automatiquement débitées du compte postal ou bancaire du client. ESB est en droit de facturer à ses clients les frais occasionnés par le traitement des opérations de paiement (p. ex. en cas de facturation papier) de manière individuelle et selon le principe d'imputation des coûts à celui qui les a occasionnés.
- 20.2 Jusqu'à concurrence de 5 fr., le solde du décompte annuel est reporté sur la prochaine facture, au crédit du client ou d'ESB. S'il reste un solde en faveur du client lors du décompte final, le montant dû est transféré sur le compte du client.
- 20.3 Le paiement échelonné des factures requiert au préalable l'accord écrit d'ESB, qui perçoit un émolument unique de 18 fr. pour l'établissement d'un plan d'acomptes de paiement idoine.
- 20.4 ESB peut compenser ses créances envers le client, en confier le recouvrement à des tiers ou les céder.
- 20.5 Après échéance du délai de paiement, le retard de paiement occasionne des frais supplémentaires (frais de port, frais d'encaissement, frais de coupure et de rétablissement, etc.) et des intérêts moratoires de 5 %, qui sont facturés.
- 20.6 Tout retard de paiement donne lieu à un premier rappel écrit fixant un nouveau délai de paiement à dix jours. Si ce premier rappel reste sans effet, ESB envoie un deuxième rappel écrit fixant un ultime délai de paiement à cinq jours et mentionnant qu'à défaut de tout règlement, ESB peut engager des poursuites et/ou édicter une décision en ce sens. Dans la mesure où la créance ouverte se rapporte à la consommation d'énergie, ESB peut poser un système à prépaiement. En cas de défaut de paiement réitéré, ESB est habilitée à interrompre la fourniture de gaz.
- 20.7 Les frais de rappel et de coupure sont les suivants: aucune pénalité n'est prélevée au premier rappel. Chaque rappel supplémentaire est facturé 30 fr. (TVA incl.), à quoi s'ajoutent les éventuels frais de recouvrement de 80 fr. par poursuite. Si ESB doit rendre une décision afin de lever une opposition, les frais liés à la rédaction et à l'envoi de la décision sont fixés à 250 fr. Les frais découlant de la coupure de la fourniture de gaz s'élèvent à 280 fr.
- 20.8 En cas de retard de paiement réitéré, ou de doutes justifiés quant à la solvabilité du client, ESB est en droit d'exiger du client des avances de paiement ou des garanties à hauteur de 40 % de la consommation d'énergie annuelle moyenne, de poser un système à prépaiement, ou encore d'établir des factures hebdomadaires.

- 20.9 Le système à prépaiement affecté à la consommation d'énergie peut être réglé d'entente avec le client de manière à ce qu'une partie raisonnable du montant chargé sur la carte de prépaiement soit affectée à l'amortissement des créances d'ESB pour la consommation d'énergie. Les coûts de pose et de dépose du système à prépaiement ainsi que les éventuels coûts supplémentaires sont à la charge du client. Ce dernier paie un émolument annuel de 96 fr. pour l'utilisation du système à prépaiement.
- 20.10 Les factures et les paiements relatifs à la consommation d'énergie peuvent faire l'objet de rectifications dans les cinq ans après leur échéance.
- 20.11 En cas de contestation du décompte d'énergie, le client n'est pas habilité à refuser le paiement des factures ni le versement des acomptes.

## **Partie 6    Infractions au règlement, litiges, voies de droit, langue de procédure**

### **21    Infractions au règlement**

Est puni d'une amende jusqu'à 5000 fr. quiconque enfreint les présentes conditions générales ou les décisions qui en découlent, en particulier en cas d'utilisation illégale d'énergie, d'acte téméraire altérant ou perturbant les installations ou le système d'exploitation d'ESB, ainsi qu'en cas d'indications erronées faussant les bases de calcul requises.

### **22    Litiges, voies de droit**

- 22.1 Les litiges ayant trait aux prestations de droit public découlant des présentes conditions générales ainsi qu'aux prestations non commerciales destinées aux clients sont jugés par les autorités de justice administrative désignées par la loi cantonale du 23 mai 1989 sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA; RSB 155.21), à moins que la LITC n'en dispose autrement selon la nature du litige.
- 22.2 Les litiges ayant trait aux prestations commerciales relèvent de la compétence des tribunaux civils, à moins que la LITC n'en dispose autrement selon la nature du litige. Les litiges de droit civil sont exclusivement régis par le droit suisse. Le for est à Bienne.

### **23    Langue de procédure**

La communication avec ESB et avec les autorités appelées à trancher les litiges a lieu en français ou en allemand.



## Partie 7 Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales de raccordement, d'utilisation du réseau et de fourniture de gaz d'ESB (y compris les appendices tarifaires) ont été arrêtées par le Conseil d'administration de l'entreprise municipale autonome Energie Service Biel/Bienne (ESB) et entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Au nom de l'entreprise municipale autonome Energie Service Biel/Bienne (ESB):

Bienne, le 04.11.2025

Présidente du Conseil d'administration d'ESB

Dr. Sarah Schläppi

Directeur d'ESB

Martin Kamber

A stylized blue ink signature of Dr. Sarah Schläppi, consisting of a large 'S' and a cursive 'Schläppi'.A blue ink signature of Martin Kamber, written in a cursive style.

Appendices:

- Fiches tarifaires et de prix pour la consommation de gaz