



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

(Conditions générales Eau; CG Eau)

du 1^{er} 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 d'eau d'Energie Service Biel/Bienne.

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 d'eau via le réseau de distribution d'ESB aux consommatrices et consommateurs finaux. 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 peuvent faire l'objet de conventions dérogeant aux présentes conditions générales. Ces conventions requièrent l'approbation du Conseil d'administration d'ESB.
- 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.
- 1.4 ESB est tenue d'assurer à la population dans sa zone de desserte la fourniture d'eau potable et d'eau d'usage de qualité hygiéniquement irréprochable, ainsi que la mise à disposition d'eau d'extinction en quantité suffisante.
- 1.5 Les habitants des communes de Bienne et de Nidau domiciliés dans la zone de desserte d'ESB sont tenus de prélever leur eau potable sur le réseau d'ESB. L'obligation de prélèvement s'applique aussi à l'eau d'usage qui doit être de qualité équivalente à l'eau potable (obligation de prélèvement).
- 1.6 L'obligation de prélèvement ne s'applique pas à quiconque possède des installations fournissant de l'eau potable en quantités suffisantes (loi du 11 novembre 1996 sur l'alimentation en eau, LAEE; RSB 752.32). ESB est habilitée à vérifier en tout temps si l'eau consommée répond aux exigences de la législation sur l'eau potable et l'eau d'usage.
- 1.7 Le client garantit aux agents d'ESB le libre accès aux locaux et aux installations d'eau potable aux fins de surveillance et de contrôle, pour l'exécution des travaux d'installation et de réparation nécessaires, pour le relevé des compteurs d'eau. ESB décline toute responsabilité quant aux installations qui n'ont pas été réalisées par ses soins.
- 1.8 Les captages d'eau disponibles et leurs bassins versants doivent être protégés par des zones de protection, notamment contre les risques de contamination, de pollution et de baisse de rendement, afin de garantir la qualité de la distribution d'eau potable. ESB prend les mesures nécessaires et porte plainte contre tout usage illicite de la propriété mettant en péril les ressources d'eau potable (art. 684ss et 926ss CC).
- 1.9 Les dispositions contraignantes du droit fédéral et cantonal sont réservées.

2 Définitions

Ont la qualité de client en ce qui concerne le raccordement au réseau d'eau, l'utilisation du réseau, la consommation d'eau et l'épuration des eaux usées:

- a. le propriétaire du bâtiment raccordé au réseau d'eau;
- b. en cas de parcelle non construite: le propriétaire de la parcelle raccordée au réseau d'eau;
- c. en cas de droit de superficie ou de propriété par étages: les ayants droit raccordés au réseau d'eau;
- d. en cas de changement de main: l'ancien propriétaire doit annoncer immédiatement par écrit à ESB toute mutation relative à un bâtiment ou une parcelle. Sauf convention contraire avec ESB, le nouveau propriétaire se substitue à l'ancien dans sa relation juridique avec ESB;
- e. le commettant lorsqu'il s'agit d'un raccordement provisoire pour couvrir une demande d'eau à durée limitée ou pour toute autre fin particulière;
- f. la Ville de Bienne en qualité de propriétaire des fontaines publiques;

- g. en cas de sous-location: ni les émoluments ni la fourniture d'eau ne sont facturés directement au sous-locataire.

3 Naissance des rapports juridiques

- 3.1 Les rapports juridiques entre ESB et le client débutent d'ordinaire dès qu'il y a raccordement du bâtiment, du bien-fonds ou de la parcelle au réseau d'eau.
- 3.2 La fourniture d'eau est opérationnelle dès que le client a 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 bâtiment, du bien-fonds ou de la parcelle, il doit faire contresigner sa demande par le propriétaire.
- 3.3 Le client est tenu d'utiliser l'eau conformément aux buts fixés dans le tarif ou, le cas échéant, dans le contrat de fourniture d'eau. Toute utilisation à d'autres fins constitue une violation des dispositions tarifaires. Une telle utilisation est illicite et sera sanctionnée.
- 3.4 L'eau ne peut être revendue à des tiers qu'avec l'accord d'ESB, qui fixe les conditions applicables.
- 3.5 Les installations d'eau potable et appareils en tout genre ne sont autorisés que dans la mesure où ils satisfont aux prescriptions de l'Association pour l'eau, le gaz et la chaleur (SVGW), où la capacité des installations de distribution le permet et où leur emploi ne perturbe pas la régularité de la fourniture d'eau ou le réseau. Le client, l'installateur ou le fournisseur des appareils a l'obligation de se renseigner au préalable auprès d'ESB à propos des possibilités de raccordement et des conditions de fourniture. Les documents requis doivent être remis spontanément à ESB.

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 à l'approvisionnement en eau.
- 4.2 S'agissant des prestations relevant du droit public, ESB est investie de la puissance publique. À ce titre, ESB 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).

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 à ESB son avis de résiliation écrit par courrier postal ou électronique. ESB confirme la réception de la résiliation. Le client répond du paiement de la consommation d'eau et de toute autre redevance due jusqu'à la date du relevé de clôture.
- 5.2 Si la conduite n'est pas utilisée ou si elle est surdimensionnée, elle doit être séparée du réseau de distribution. Les frais de séparation de la conduite de branchement sont à la charge du propriétaire. Si cela ne peut être effectué pour des raisons techniques, le client peut être tenu de procéder à un cycle de rinçage régulier.
- 5.3 La consommation saisonnière ou intermittente d'eau 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.

5.4 Doivent être annoncés par écrit et en temps utile à ESB:

- a. par le propriétaire d'un bâtiment ou d'un bien-fonds raccordé: toute interruption du prélèvement d'eau pendant trois mois ou plus, ainsi que la mise hors service définitive du raccordement au réseau d'eau, avec mention de la date de l'interruption;
- b. par le vendeur: le changement de propriétaire d'un bâtiment ou d'un bien-fonds raccordé, avec mention de l'adresse de l'acheteur et de la date effective de la mutation;
- c. 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.

En cas d'annonce tardive, le client répond de tous les coûts qui en découlent, p. ex. les coûts de désinfection en cas de rétro-contamination microbienne du réseau d'eau potable.

5.5 La consommation d'eau ainsi que les frais et dépens occasionnés après la cessation des rapports juridiques ou en relation avec des locaux vacants, des installations et des biens-fonds inutilisés sont imputés au propriétaire du bâtiment ou du bien-fonds concerné.

5.6 Après cessation des rapports juridiques, le client peut demander la dépose du compteur. Les frais occasionnés par la dépose et l'éventuelle repose ultérieure du compteur lui sont imputés.

6 Hydrants et installations connexes

6.1 Les hydrants sont des bornes dédiées à la lutte contre l'incendie. Ils doivent être installés de manière conforme à la législation sur la protection contre le feu et sur le corps des sapeurs-pompiers.

6.2 En règle générale, l'usage des hydrants est exclusivement réservé à la lutte contre l'incendie et aux exercices des sapeurs-pompiers. Le cas échéant, le Corps municipal des sapeurs-pompiers statue sur l'utilisation des hydrants.

6.3 Dans certaines circonstances, ESB peut autoriser l'usage d'un hydrant à d'autres fins que la lutte contre l'incendie ou les exercices des sapeurs-pompiers. Le cas échéant, l'utilisateur doit suivre à la lettre les directives d'ESB. Dans tous les cas, le prélèvement doit se faire exclusivement au moyen d'appareillages raccordés au préalable par ESB. En cas d'infraction, le contrevenant se verra infligé une indemnité de 500 fr. pour frais et dépens.

6.4 L'usage des hydrants doit être garanti en tout temps. Toute entrave à l'accès aux vannes, notamment par le dépôt d'objets quelconques, est interdite.

6.5 L'usage de postes d'incendie n'est autorisé qu'en cas d'incendie.

6.6 La manipulation des installations appartenant à ESB, p. ex. les vannes principales, les vannes de branchement, etc., est exclusivement réservée au personnel et aux agents d'ESB, sauf en cas d'urgence.

Partie 2 Raccordement et utilisation du réseau

7 Extension du réseau et répartition des frais

- 7.1 L'extension, la densification ou le renouvellement des conduites principales sont effectués aux frais d'ESB en cas de nécessité reconnue.
- 7.2 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.
- 7.3 Les conduites du réseau de distribution servent à alimenter plusieurs conduites de branchement.
- 7.4 Une conduite de branchement s'étend de la conduite principale au robinet d'arrêt avant compteur.
- 7.5 Une conduite de branchement peut être individuelle ou collective selon qu'elle alimente un seul immeuble ou un groupe d'immeubles. Une vanne d'isolement est, en général, posée entre la conduite principale et les conduites de branchement collectives.
- 7.6 Les conduites sont installées conformément aux règles reconnues au plan hydraulique, constructif et technique pour ce qui concerne le tracé, le dimensionnement des sections, la portance du sous-sol, la protection des eaux souterraines, l'étanchéité, la déclivité, le matériau des tuyaux, les possibilités de révision, la protection contre le gel, les variations de température, etc.
- 7.7 Les conditions de raccordement et la participation des usagers aux coûts d'exécution sont fixées par ESB.

8 Autorisations et conditions de raccordement

- 8.1 ESB garantit le raccordement non discriminatoire au réseau de distribution d'eau et l'utilisation dudit réseau, pour autant qu'elle puisse exploiter de manière rentable les infrastructures nécessaires à cet effet.
- 8.2 Doivent faire l'objet d'une demande auprès d'ESB:
 - a. tout nouveau raccordement d'un bâtiment ou d'une parcelle;
 - b. toute modification, réduction ou redimensionnement d'un raccordement existant;
 - c. toute consommation d'eau à titre temporaire (chantiers, foires annuelles, etc.).
- 8.3 La demande doit être adressée à ESB au moyen de la formule prévue à cet effet. Elle doit être accompagnée de toutes les pièces nécessaires à son examen, en particulier les plans, les descriptifs, etc., ainsi que les spécifications relatives à l'utilisation de l'eau et au volume de consommation. La formule s'obtient sur demande auprès d'ESB et peut aussi être téléchargée sur son site internet (www.esb.ch).
- 8.4 ESB pose d'ordinaire un seul branchement par bâtiment. Lorsque les conditions l'exigent, ESB peut autoriser un seul raccordement pour plusieurs bâtiments ou plusieurs raccordements pour un seul bâtiment.

9 Raccordement au réseau de distribution

- 9.1 L'exécution et la modification des conduites de branchement relèvent de la compétence exclusive d'ESB. Les coûts inhérents sont à la charge du client. Les conduites de branchement exécutées par des tiers ne seront pas raccordées.
- 9.2 ESB détermine le mode d'exécution et le tracé du réseau de distribution et des conduites de branchement. Elle tient compte autant que possible des intérêts du client.

- 9.3 Le propriétaire foncier ou le superficiaire accorde ou procure gratuitement à ESB le droit de passage pour la conduite 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 eau.
- 9.4 Toutes les conduites principales, les conduites de branchement collectives et les tronçons des conduites de branchement individuelles situés en dehors des parcelles desservies sont la propriété d'ESB.
- 9.5 Les compteurs et autres installations analogues équipant les conduites principales et les conduites de branchement sont également la propriété d'ESB, indépendamment de leur emplacement. Font exception les compteurs d'eau supplémentaires dédiés à un usage interne ainsi que les robinets d'arrêt qui deviennent la propriété du client.
- 9.6 Le tronçon de la conduite de branchement situé à l'intérieur de la parcelle desservie devient propriété du propriétaire de ladite parcelle.
- 9.7 En règle générale, chaque bâtiment dispose d'un raccordement séparé au réseau d'alimentation en eau. Dans des circonstances particulières, ESB peut autoriser un raccordement unique pour plusieurs bâtiments ou plusieurs raccordements pour un seul bâtiment.
- 9.8 Chaque client est tenu d'annoncer sans délai à ESB tout dommage survenu au réseau.
- 9.9 Demeure réservée la responsabilité du client ou d'un éventuel tiers pour tout dommage causé à ces éléments de conduite ou pour toute perturbation de l'alimentation en eau qui ne sont pas imputables à une usure normale.
- 9.10 Le client doit supporter le coût des travaux de transformation entrepris sur sa demande après l'exécution des installations. Le client est tenu de faire exécuter à ses frais les réparations et la maintenance du tronçon du branchement qui lui appartient. Le renouvellement ou l'assainissement de la conduite principale conditionne le renouvellement ou l'assainissement des conduites de branchement. Ces travaux sont du ressort d'ESB. Les coûts relatifs à la conduite de branchement sont en revanche à la charge du client.
- 9.11 Si la sécurité d'approvisionnement (en particulier en cas de panne) est compromise, ESB est autorisée à effectuer les travaux nécessaires même sans le consentement du client. ESB prend en charge les frais liés aux solutions provisoires nécessaires pendant le premier mois. Si le comportement du client rend nécessaire un approvisionnement prolongé par le biais d'une solution provisoire, le client doit s'acquitter, à partir du 61^e jour, d'une redevance pour la solution provisoire ainsi que des frais liés à la consommation d'eau.
- 9.12 Les conduites exposées au gel doivent être efficacement protégées par leurs propriétaires.
- 9.13 Sur un terrain frappé d'alignement, ESB est en droit de poser des conduites avant la construction des voies de circulation. En pareil cas, ESB ne répond que des dommages occasionnés par ses travaux.
- 9.14 Si 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'un raccordement existant, les coûts liés à ces travaux sont entièrement à la charge dudit propriétaire. ESB tient un cadastre des conduites.

10 Protection des infrastructures

- 10.1 Lorsque le client ou le propriétaire d'un bâtiment 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 de distribution d'eau (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.
- 10.2 Lorsque le client ou le propriétaire d'un bâtiment 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 d'eau potable 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. Les coûts consécutifs à la non-observation des présentes dispositions (p. ex. pour cause de corrosion induite par un matériau d'enrobage ou de remblaiement inadéquat) sont facturés au client ou au propriétaire, même rétroactivement.

11 Installations domestiques et modalités de contrôle

- 11.1 L'exécution, la modification et l'entretien des installations domestiques d'eau potable, c'est-à-dire des installations intérieures au bâtiment après compteur, doivent être exclusivement confiées à des installateurs au bénéfice d'une autorisation idoine valable (installateurs agréés).
- 11.2 Le propriétaire ou l'installateur agréé mandaté par ses soins doit annoncer à ESB tous les travaux d'exécution, de modification, d'extension, d'entretien et de contrôle touchant aux installations domestiques par le biais d'un avis d'installation. 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 et aux prescriptions techniques d'ESB.
- 11.3 Les installations et les équipements raccordés au réseau doivent être en bon état et sécurisés en permanence. Les défauts constatés doivent être corrigés dans les délais fixés dans les documents de réception.
- 11.4 Il incombe au client d'annoncer immédiatement tout phénomène inhabituel (p. ex. fuite d'eau) à un installateur agréé pour qu'il procède aux réparations nécessaires, et de couper l'arrivée d'eau de la partie de l'installation concernée.
- 11.5 ESB ou ses agents 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 du bâtiment, est tenu de remédier aux défauts constatés dans les délais impartis en faisant appel à un installateur agréé.
- 11.6 Les coûts du premier contrôle des nouvelles installations domestiques sont pris en charge par ESB. Les contrôles subséquents sont facturés au client.
- 11.7 Le contrôle des installations domestiques par ESB ne restreint ni la responsabilité civile de l'installateur ni celle du propriétaire des installations.
- 11.8 Le client garantit aux agents d'ESB l'accès aux installations domestiques à un moment opportun, et en tout temps en cas de dérangement.

12 Dispositifs de comptage

- 12.1 La consommation d'eau aux fins ordinaires (bâtiments, installations, parcelles) ou à des fins particulières est comptabilisée au moyen d'un compteur d'eau ou de tout autre dispositif approprié.

- 12.2 Les compteurs d'eau sont fournis et posés par ESB, qui en détermine le nombre, le calibre et l'emplacement. ESB installe d'ordinaire un seul compteur par bâtiment ou par parcelle. Ces compteurs sont propriété d'ESB, qui en assure la maintenance à ses frais. Il incombe au client ou au propriétaire du bâtiment 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 les protège contre le gel et en garantit le libre accès en tout temps à ESB, en vue de leur relevé ou de leur remplacement. Le client ou le propriétaire doit procéder à ses frais aux éventuels aménagements de protection des dispositifs de comptage.
- 12.3 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 nécessités par les exigences ou le comportement du client (p. ex. usage interne) sont posés aux frais de ce dernier pour l'acquisition, l'installation et l'entretien. Le relevé de ces dispositifs de comptage incombe au client. ESB est habilitée à relever ces dispositifs de comptage à des fins de contrôle.
- 12.4 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 d'eau 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.
- 12.5 Le client peut en tout temps requérir à ses frais la vérification des dispositifs de comptage par une station officielle d'étalonnage. Les appareils de comptage dont la marge d'erreur n'excède pas les limites légales de tolérance sont réputés exacts. 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 dépassant une marge d'erreur de +/- 5%, ESB prend en charge les coûts d'expertise et de remplacement des dispositifs de comptage.
- 12.6 Les clients sont tenus de signaler immédiatement à ESB toute anomalie de fonctionnement des appareils de mesure et de commande.
- 12.7 ESB est exclusivement habilitée à effectuer des travaux sur les compteurs d'eau qui sont sa propriété. Toute modification ou manipulation des compteurs d'eau par des tiers est interdite et entraîne une dénonciation pénale.

13 Comptage de la consommation d'eau

- 13.1 La consommation d'eau est déterminée par les indications des compteurs et autres dispositifs de comptage. Le relevé des compteurs et autres dispositifs de comptage est assuré 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.
- 13.2 Lorsqu'une erreur de raccordement est constatée ou que l'erreur d'un appareil de comptage dépasse la tolérance légale, la consommation réelle d'eau du client sera estimée dans la mesure du possible après réétalonnage.
- 13.3 Si ce réétalonnage 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. L'évaluation se fondera d'abord 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. Si le raccordement n'existait pas encore l'année précédente, la

consommation réelle sera évaluée d'après la consommation moyenne des périodes de facturation antérieure et ultérieure.

- 13.4 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 la marge d'erreur de +/-5 % n'est pas dépassée, il n'y aura pas de rectification. Si le début du dérangement ne peut pas être déterminé, 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.
- 13.5 Le client est tenu d'avertir immédiatement ESB de toute fuite d'eau dans les installations domestiques. Il ne peut prétendre à une réduction de la consommation d'eau enregistrée par les dispositifs de comptage. De même, le client ne peut prétendre à une telle réduction ni en cas de consommation illicite d'eau par des tiers ni en cas d'erreur de comptage due à un défaut ou à un dérangement.

14 Protection des données

- 14.1 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), notamment pour l'établissement du décompte de fourniture d'eau, le calcul de la charge du réseau, la planification du réseau, la mise à disposition d'eau potable, 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 -> Déclaration de protection des données).
- 14.2 ESB est autorisée à transmettre les données collectées à des tiers (p. ex. exploitant du réseau d'eau, 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).
- 14.3 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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 d'eau

15 Nature et étendue de la fourniture d'eau

- 15.1 ESB assure au client la fourniture d'eau potable et d'eau d'usage ainsi que la mise à disposition d'eau d'extinction conformément aux présentes conditions générales, dans la mesure où les réserves d'eau disponibles, les capacités du réseau, les principes économiques et les conditions légales le permettent.
- 15.2 Les propriétaires d'installations industrielles peuvent être astreints à pourvoir eux-mêmes à leur approvisionnement en eau d'usage (art. 14 LAEE).
- 15.3 Les clients qui ont besoin d'eau à propriétés spéciales doivent pourvoir eux-mêmes à leur approvisionnement ou se procurer les installations nécessaires.
- 15.4 En cas de fourniture d'eau à des fins temporaires ou particulières, ESB ne garantit pas que l'eau fournie soit conforme au type d'utilisation prévue par le client concerné.
- 15.5 Les clients et consommateurs qui utilisent de l'eau pour des animaux, notamment dans des terrariums, aquariums, viviers, bassins piscicoles et autres aménageront eux-mêmes les installations nécessaires à la protection des animaux. ESB décline toute responsabilité pour les dommages dont les animaux seraient victimes du fait de la fourniture d'eau.
- 15.6 Le prélèvement d'eau sur le réseau d'ESB pour des installations à grande consommation ou à consommation constante (p. ex. climatisation, injecteurs, fontaines, grottes, serres de culture) requiert l'autorisation d'ESB. Cette dernière est octroyée gratuitement.

16 Régularité de la fourniture d'eau et restrictions

- 16.1 ESB assure d'ordinaire une fourniture d'eau potable et d'eau d'usage sans interruption, en quantité suffisante, conformément aux normes de qualité suisses.
- 16.2 ESB a le droit de restreindre ou d'interrompre l'exploitation du réseau de distribution et la fourniture d'eau:
 - a. en cas de force majeure (telle que rupture de conduite, gel), en cas d'événements extraordinaires (tels que dérangements 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, de lutte contre l'incendie, de mise en péril ou de détérioration majeure de la qualité de l'eau potable, pour maintenir l'approvisionnement général de la collectivité.

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

- 16.3 Les clients doivent prendre 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 d'eau, ainsi qu'en cas de variation de la pression du réseau.
- 16.4 Les agents d'ESB peuvent sans avertissement mettre hors service toute installation ou appareil utilisant de l'eau en cas de défaut ou de négligence du client ou des usagers bénéficiaires (p. ex. locataire, fermier, etc.) lorsque cela constitue un danger immédiat pour cause de fuite d'eau, de contamination microbiologique ou de tout autre effet sur les personnes ou les choses. Les coûts occasionnés sont à la charge du client.

17 Responsabilité

- 17.1 L'étendue de la responsabilité est délimitée par les dispositions pertinentes du droit public (en particulier la LAEE) ainsi que par les autres dispositions légales impératives en la matière. En dehors de ces limites légales, toute responsabilité est exclue.
- 17.2 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 de distribution;
 - b. par les interruptions, les restrictions ou l'arrêt de la fourniture d'eau, pour autant que ces interruptions soient conformes aux motifs prévus dans les présentes conditions générales.
Demeure réservé tout comportement fautif ou toute négligence grave ou intentionnelle d'ESB, dans la mesure où le client peut en apporter la preuve.
- 17.3 Le client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation pour les dommages directs ou indirects causés par l'utilisation d'eau inappropriée par rapport aux usages prévus.
- 17.4 Le client répond des dommages occasionnés à ESB ou à des tiers par sa faute, une violation de son devoir de prudence ou une utilisation non conforme de ses installations.
- 17.5 L'arrêt de la fourniture d'eau 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 d'eau 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 d'eau:
- a. des taxes de raccordement uniques pour tout raccordement direct ou indirect d'un bâtiment, d'une installation ou d'une parcelle au réseau d'alimentation en eau;
 - b. des émoluments uniques pour la réalisation ou le renouvellement du raccordement d'un bâtiment, d'une installation ou d'une parcelle;
 - c. des émoluments périodiques pour la fourniture d'eau, comprenant une taxe de base et une taxe de consommation proportionnelle aux mètres cubes d'eau consommée;
 - d. des taxes uniques et périodiques pour les installations d'extinction telles que gicleurs et autres systèmes similaires;
 - e. les taxes d'épuration en vertu du règlement du 4 décembre 1994 concernant l'évacuation des eaux usées (RDCo 8.2-4), au nom et pour le compte des villes de Bienne et de Nidau;
 - f. une taxe de défense incendie pour les bâtiments non raccordés;
 - g. tous les coûts liés au déplacement de conduites ou d'appareils demandés par des tiers;
 - h. un émolument pour l'établissement d'un plan d'acomptes.
- 18.2 Les tarifs de fourniture d'eau (utilisation du réseau comprise) applicables aux clients sont établis par le Conseil d'administration d'ESB et figurent en annexe.
- 18.3 La revente d'eau potable par le client à des tiers fait l'objet d'un tarif spécifique.
- 18.4 Si un client ou son mandataire contrevient intentionnellement aux dispositions tarifaires ou qu'il prélève de l'eau potable en violation des dispositions légales ou tarifaires, le client est tenu de rembourser la totalité de la somme ainsi détournée, assortie des intérêts usuels et d'une indemnité pour le surcroît de travail administratif. Les dispositions pénales demeurent réservées.

Partie 5 Facturation et paiement

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 les relevés des compteurs et autres dispositifs de comptage, des acomptes calculés en fonction de la consommation probable.

20 Paiements et retard 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 idoine.
- 20.4 ESB peut compenser ses créances envers le client, en confier le recouvrement à des tiers ou les céder.
- 20.5 En cas de vente, l'ancien et le nouveau propriétaire du bâtiment sont solidairement responsables des créances de la période comptable en cours concernant la consommation d'eau.
- 20.6 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.
- 20.7 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.
- 20.8 Les frais de rappel 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 et de poursuites.
- 20.9 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, ou encore d'établir des factures hebdomadaires.
- 20.10 Les factures et les paiements relatifs à la consommation d'eau peuvent faire l'objet de rectifications dans l'année qui suit leur échéance.
- 20.11 En cas de contestation du décompte d'eau, 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 Infraction 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'eau, 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 LPJA, à moins que la loi sur l'utilisation des eaux (LUE; RSB 752.41) ou la LAEE n'en disposent autrement selon la nature du litige.
- 22.2 Les litiges ayant trait aux prestations commerciales relèvent de la compétence des tribunaux civils. 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 d'eau 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^{er} janvier 2026.

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

Bienne, le 30.10.2025

Présidente du Conseil d'administration d'ESB
Dr. Sarah Schläppi

Directeur d'ESB
Martin Kamber

Appendices:

- Fiches tarifaires et de prix pour la consommation d'eau

Fiche tarifaire et de prix pour l'eau

Appendice aux Conditions Générales Eau

valable dès le
1^{er} janvier 2024

	Diamètre nominal DN	Taxe de base par an (fr.)
Diamètres des compteurs DN	20	658.00
	25	922.00
	32	1'594.00
	40	2'658.00
	50	3'987.00

**Autres diamètres de compteurs et d'émoluments sur
demande*

	Preis (CHF)
Taxe de consommation Prix par m3 d'eau consommée	1.67
Taxe de mise à disposition pour installations d'extinction et gicleurs Par année, par mètre cube par heure de puissance raccordé	56.00
Taxe de base lors d'une consommation minimale Consommation d'eau jusqu'à et y compris 5 m3 par an	197.00

TVA: Tous les prix TVA en sus.