

BIENVENUE DANS LA RÉGION D'APPROVISIONNEMENT D'ESB

Découvrez ESB, ses valeurs et ses visions, ses produits, ses prestations et ses autres offres!





LES VALEURS DÉFENDUES PAR ESB

Nous sommes le principal prestataire de services énergétiques et fournisseur d'eau leader dans la région de Bienne. En tant que client-e, vous occupez, de même que vos demandes, le centre de nos efforts.

Notre fort ancrage régional et notre bilinguisme quotidien nous permettent d'être proches de notre clientèle. Nous vous proposons d'une seule main toutes les énergies et prestations liées, et nous créons grâce à nos processus efficaces une utilité maximale pour votre bénéfice comme client privé ou professionnel.

Nous nous engageons pour une production d'énergie durable et pour l'utilisation efficace de l'énergie. Nous investissons dans la région et considérons le tournant énergétique comme une chance pour la société et pour nous comme entreprise. Soutenus par la compétence professionnelle et l'expérience de plusieurs années de nos collègues, nous assurons le mandat de prestations que la Ville de Bienne nous attribue en tant que propriétaire d'ESB, de manière toujours proactive et fiable. Nous assurons ainsi non seulement l'approvisionnement de la région dans le sens du «service public», mais également à long terme les postes de travail de nos collaborateurs et le succès de notre entreprise.

ESB, UNE ENTREPRISE PROSPÈRE DEPUIS PLUS DE 150 ANS ET EN PLEINE FORME POUR L'AVENIR

Hier

- 1862 Fondation de la Société d'éclairage au gaz de Bienne et mise en service de l'usine à gaz de Bienne
- 1875 Fondation du service de l'eau de Bienne et montage du réseau de canalisations d'eau
- 1894 Transmission de courant de Boujean vers Bienne, fondation du service de l'électricité de Bienne
- 1994 Fusion du service de l'électricité avec celui du gaz et de l'eau, qui deviennent Energie Service Biel/Bienne
- 2013 ESB acquiert le statut d'entreprise municipale autonome de la Ville de Bienne (établissement autonome de droit public)
- 2015 ESB fusionne ses deux emplacements dans le siège principal modernisé de la rue de Gottstatt

Aujourd'hui

- Troisième plus grand fournisseur d'électricité du canton de Berne avec un réseau électrique de basse et moyenne tension de 647 km
- Installations de production propres (force hydraulique et énergie solaire)
- Courant écologique Biel/Bienne certifié «naturemade star» d'installations hydrauliques et solaires
- Le courant d'ESB est exclusivement renouvelable
- Approvisionnement en gaz à Bienne, dans l'agglomération de Bienne et dans d'autres communes de la région avec un réseau de distribution et de transport du gaz de 315 km
- Approvisionnement de Bienne et des communes environnantes avec de l'eau potable d'une excellente qualité avec un réseau de conduites de 308 km
- Surveillance 24 heures sur 24 et laboratoire bactériologique propre
- Vaste réseau fibre optique de 168 km sur le territoire de Bienne, en croissance quotidienne
- Sécurité élevée du réseau de lignes grâce à un tracé des lignes en profondeur
- Prestations dans différents domaines comme l'efficacité énergétique, la chaleur, le service de chauffage, le laboratoire, le contrôle des installations au gaz, le relevé et le décompte pour des tiers, etc.

Demain

Dans l'environnement en constante évolution des marchés de l'énergie, ESB s'efforce de répondre de manière anticipée aux nouvelles circonstances et d'adapter à temps ses produits et prestations. Des services comme le contracting énergétique et les conseils en efficacité énergétique acquièrent une importance croissante. Grâce à son orientation stratégique comme entreprise globale de services et d'approvisionnement en énergie, ESB est bien équipé pour l'avenir. Ainsi, l'entreprise est en mesure de répondre à vos attentes en tant que client-e aussi dans les années à venir.



NOS PRODUITS

Avec nos produits, nous veillons à votre bien-être jour après jour.

Du courant pour vous – à Bienne

ESB offre uniquement des produits d'électricité à base de courant provenant de sources renouvelables. En mettant l'accent sur l'origine géographique, nous souhaitons vous faciliter le choix de votre produit d'électricité. Le courant Biel/Bienne est produit sur le territoire de la commune de Bienne: dans les Gorges du Taubenloch et avec des installations photovoltaïques posées sur les toits biennois. Le produit Seeland, qui contient notre part de la production des centrales hydroélectriques de la région et du courant d'origine éolienne du Mont Crosin, est complété par du courant hydroélectrique suisse. Le courant Suisse provient de centrales hydroélectriques suisses. Le courant Seeland est notre produit standard pour toutes les clientes et tous les clients, dans la mesure où ils n'optent pas pour un autre produit.

Le gaz – à Bienne et dans la région

Le gaz est confortable, avantageux et fiable. C'est donc un agent énergétique attractif tant pour un intérieur agréablement chauffé que pour les processus industriels. Avec le biogaz en option, l'écologie s'adapte aux exigences des clientes et des clients. Pour les véhicules à gaz, ESB exploite une station de remplissage au centre-ville de Bienne. Le carburant distribué contient 10 % de biogaz.

Le couplage chaleur-force ainsi que les nouvelles technologies telles que le «power-to-gaz» ou les piles à combustible se basent sur une infrastructure fiable et rendent le gaz, à moyen terme, plus écologique, voire même, renouvelable. ESB prépare activement ses installations et réseaux à ces innovations.

Chaleur et froid – à Bienne et dans la région

La chaleur renouvelable est une exigence du Plan directeur biennois en matière d'énergie. La création de groupements thermiques basés sur les énergies renouvelables est un nouveau domaine d'activité dans l'éventail d'ESB. Depuis le printemps 2018, le groupement thermique Champagne est en service et approvisionne le quartier de la Champagne à Bienne en chaleur renouvelable tirée de la nappe phréatique.

Une eau potable, toujours fraîche – à Bienne et Nidau

L'eau potable est l'aliment le mieux contrôlé de tous. L'eau potable d'ESB provient en grande partie du lac de Bienne ainsi que de la station de captage d'eau souterraine Gimmez/Walperswil et de la source Leugène à Bienne. La surveillance globale de la qualité de l'eau à tous les niveaux de la production et de la distribution ainsi que le grand sens des responsabilités de nos collaborateurs garantissent la sécurité et la qualité de notre eau potable.

Télécoms – la connexion la plus rapide à Bienne

ESB propose à sa clientèle commerciale des connexions fibre optique point-à-point sur le territoire de Bienne, à des prix attractifs. Profitez du propre réseau fibre optique dense d'ESB et du standard de sécurité élevé comparé aux autres fournisseurs. Nous ne proposons que des connexions fibre optique noire (fibre optique non illuminée sans composants actifs) afin que vous profitiez de la plus grande autonomie possible et d'une largeur de bande maximale.

NOS PRESTATIONS

Au-delà de ses offres d'énergie et de durabilité, ESB vous soutient par de nouvelles prestations pour plus de sécurité, de confort et d'économies de coûts.

Mesurer, facturer et produire soi-même du courant

Nos prestations de mesure des données avec présentation des courbes de charge dépassent le cadre des prestations de relevé et de facturation comprises dans l'approvisionnement de base et vous fournissent des informations détaillées sur votre consommation de courant, qui vous permettent d'optimiser celle-ci et d'économiser ainsi des frais. De plus, nous vous conseillons et vous accompagnons volontiers si vous envisagez de produire et d'injecter vous-même votre courant dans le réseau, par le biais p. ex. d'une installation photovoltaïque.

Service de chaleur et de chauffage au gaz

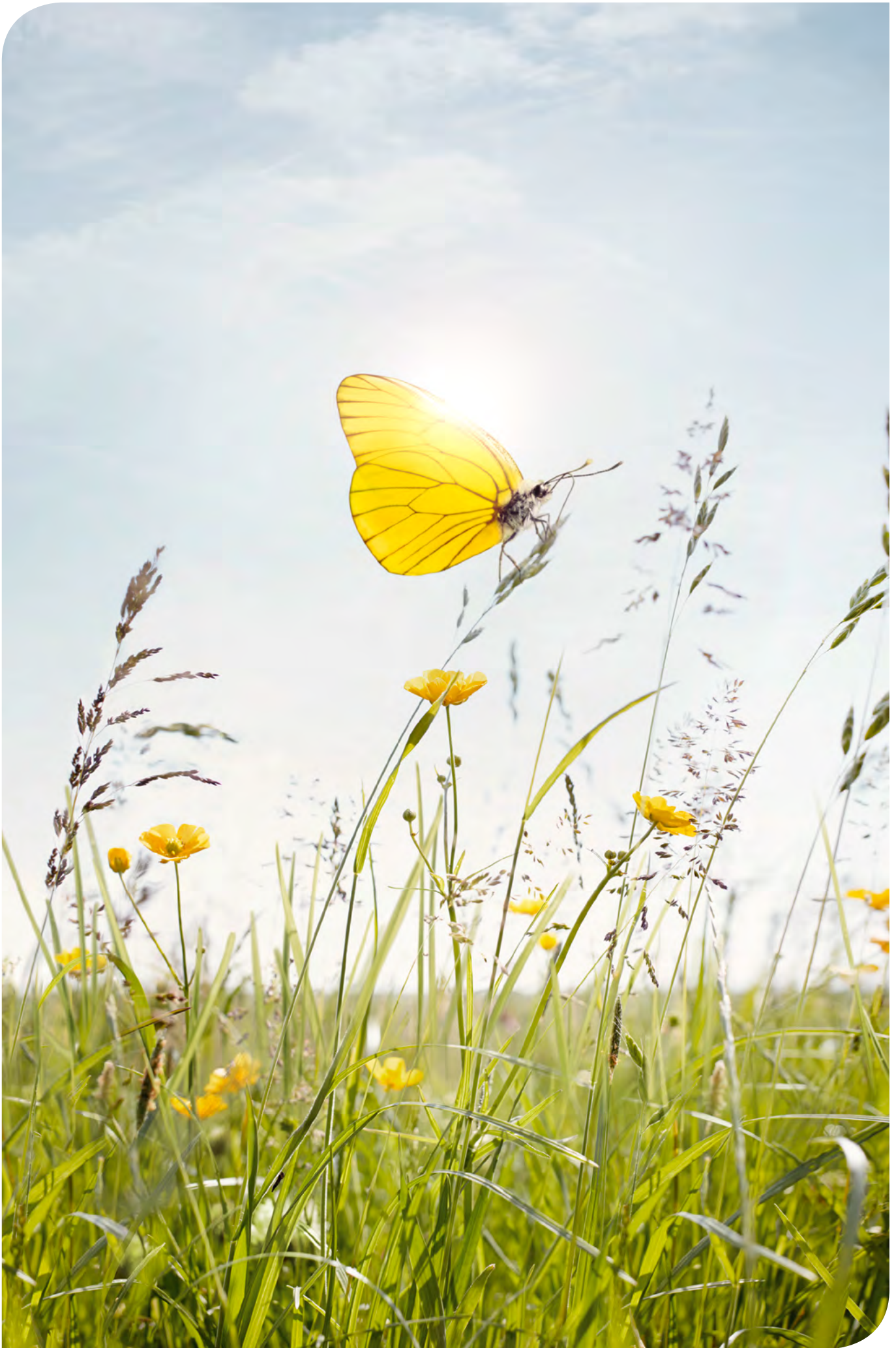
Notre équipe expérimentée, responsable des installations et des services liés vous conseille en détail, réalise pour vous l'étude de projet et l'installation de chauffage et de préparation d'eau chaude avec du gaz naturel. Nous réalisons également des contrôles de sécurité périodiques d'installations de gaz naturel dans les ménages, les commerces et l'industrie ainsi que des contrôles d'installations de gaz liquéfié dans les commerces et dans l'industrie et vous garantissons ainsi que vos installations fonctionnent parfaitement.

Analyses de l'eau dans le laboratoire d'ESB

ESB possède son propre laboratoire bactériologique, qui examine l'eau du robinet, l'eau des citernes, des piscines couvertes et non couvertes ainsi que l'eau des bassins utilisés à des fins de thérapie et de détente. Vous avez ainsi la garantie que votre eau est parfaitement hygiénique.

Efficacité énergétique

ESB développe aussi activement ses offres de prestations dans les domaines de l'efficacité énergétique et du contracting énergétique. Des packs Confort comprennent non seulement l'analyse de vos consommations et besoins mais aussi l'élaboration de projets concrets ainsi que la mise au point d'un financement pour votre installation, qu'il s'agisse de production de chaleur ou de production d'énergie. En tant que client, vous payez un prix défini dans un contrat pour votre produit d'énergie et vous n'avez besoin de vous occuper ni des aspects techniques ni des aspects administratifs. De plus, nous mettons notre expérience en planification et gestion de projets au service d'entreprises, de planificateurs et d'architectes ainsi que d'initiateurs de grands projets de construction urbaine et d'habitation. Les grandes installations solaires, les réseaux de chauffage locaux ainsi qu'un éclairage public innovant font partie de notre domaine d'activités actuel et dans un avenir proche.



LA DURABILITÉ, AVEC ESB

ESB ne s'engage pas que pour la durabilité dans la production de courant. Dans tous les segments où nous œuvrons, nous promovons l'utilisation économique des énergies et nous nous engageons, au-delà de notre zone d'approvisionnement, pour un environnement intact.

Du courant écologique certifié

Notre produit d'électricité haut de gamme Biel/Bienne provient de notre petite centrale hydroélectrique des Gorges du Taubenloch, de la centrale hydroélectrique de Boujean et d'installations solaires biennoises. Le courant Biel/Bienne est certifié «naturemade star» et répond aux critères environnementaux les plus exigeants. Une partie de son écomajoration est versée dans l'écofonds d'ESB, avec lequel nous (co)-finançons des mesures d'amélioration dans les proches environs des sites de production. En optant pour ce produit d'électricité, vous apportez plus de nature dans la région!

E-mobilité

Pour que vous, conducteur-trice de véhicule électrique, ne restiez pas non plus immobilisé sur place à Bienne avec une batterie vide, ESB investit en continu dans des infrastructures de recharge pour véhicules électriques. Aux bornes de recharge d'ESB, vous pouvez faire le plein de courant See-land provenant de centrales hydroélectriques et éoliennes de la région. Vous pouvez y recharger votre véhicule grâce à un abonnement ou via une application ou votre carte de crédit.

Autoproduction d'énergie et promotion de la photovoltaïque

Si vous habitez à Bienne et planifiez une installation photovoltaïque, ESB vous soutiendra par son programme comprenant conseil, installation du compteur de production, prise en charge de la mesure de la courbe de charge ainsi qu'une contribution au monitoring. Votre projet deviendra plus facile pour vous!

ESB vous fournira information et prestations concernant l'autoproduction et son utilisation tout comme sur les modalités de former une communauté d'autoconsommation.

Toits solaires

Dans le cadre du programme de promotion «Toits solaires», ESB met des subventions à disposition pour les installations solaires thermiques destinées à la préparation d'eau chaude. Condition: l'installation solaire doit se trouver à Bienne ou dans une commune appartenant à la zone d'approvisionnement en gaz naturel d'ESB. Les collecteurs solaires réduisent les émissions de CO₂ dans la mesure où moins de combustibles fossiles sont utilisés pour la production d'eau chaude.

Biogaz et compensation de CO₂ de votre consommation de gaz naturel

En utilisant du gaz naturel, vous contribuez activement dès aujourd'hui à la préservation de l'environnement. Faites un pas de plus, avec le biogaz. Le biogaz d'ESB est produit en Suisse et injecté sur le lieu de production dans le réseau de gaz naturel. Le biogaz est presque neutre sur le plan du CO₂, raison pour laquelle il est exonéré de la taxe carbone. ESB vous propose quatre formules d'achat de biogaz, entre autre 100 % de biogaz certifié «naturemade star».

Avec la compensation du CO₂, vous avez la possibilité, en tant que client-e d'ESB achetant du gaz naturel, de contribuer à la protection du climat. Les frais supplémentaires pour une maison familiale (consommation de gaz naturel de 20 000 kWh par an) s'élèvent à env. CHF 7.- par mois (base tarifaire de 2018). Le montant de la compensation est investi dans le projet myclimate «Cuisinières solaires pour Madagascar». Cela contribue à ménager les forêts vierges sur place et à créer des emplois pour la population locale.



VOTRE FACTURE D'ESB, QUAND VIENT-ELLE...

Votre facture d'ESB

En règle générale, on lit les compteurs une fois par an. Mais pour que vos frais d'énergie soient répartis régulièrement sur toute l'année, vous recevez nos factures partielles 1 à 3 tous les 3 mois. La 4^e facture est le décompte annuel détaillé. Nous y facturons toute la consommation annuelle (divisée en énergie, utilisation du réseau et dépenses), dont nous déduisons les factures partielles. Les factures partielles se basent sur la consommation de l'année précédente. Après le décompte annuel, le montant des factures partielles pour l'année suivante est ajusté à votre consommation effective. Le relevé des compteurs a lieu à la même période chaque année.

Votre facture ESB en tant que locataire

Lorsque vous louez à Bienne ou à Nidau un appartement ou un local commercial, votre facture d'énergie couvre vos frais d'électricité. La consommation de plus petits appareils au gaz dans votre appartement/votre local vous est également directement facturée. Dans un tel cas, un compteur de gaz est installé chez vous.

Votre facture ESB en tant que propriétaire

Si vous possédez un bien immobilier à Bienne ou à Nidau, votre facture énergétique englobe les frais d'électricité généraux, la consommation et les taxes pour le gaz naturel (si disponibles), l'eau potable ainsi que les taxes pour les eaux usées et les ordures ménagères. ESB encaisse ces dernières pour le compte de la Ville de Bienne. Dans les autres communes de la zone d'approvisionnement d'ESB, nous ne vous facturons que le gaz naturel.

La facture ESB pour votre entreprise

Vous recevez chaque mois une facture comme client achetant de l'électricité et/ou du gaz naturel, ou comme client professionnel avec une consommation d'électricité à partir de 100 000 kWh. Tous les autres achats d'électricité qui n'entrent pas dans cette catégorie sont facturés une fois par semestre ou par trimestre. Vous recevez 3 factures partielles pour l'eau, les eaux usées et les ordures ménagères et 1 facture annuelle ou des factures trimestrielles.

...ET COMMENT LA PAYER

Modes de paiement

Vous pouvez régler votre facture d'énergie de différentes manières. Cependant, nous vous conseillons les modes de paiement ci-contre afin de ne jamais oublier ou égarer votre facture.

Si vous ne souhaitez utiliser aucun des modes de paiement cités, nous vous prions d'utiliser dans tous les cas le bulletin de versement pré-imprimé orange que vous recevez avec la facture ESB. Il nous permet de traiter votre paiement sans problème et en toute sécurité.

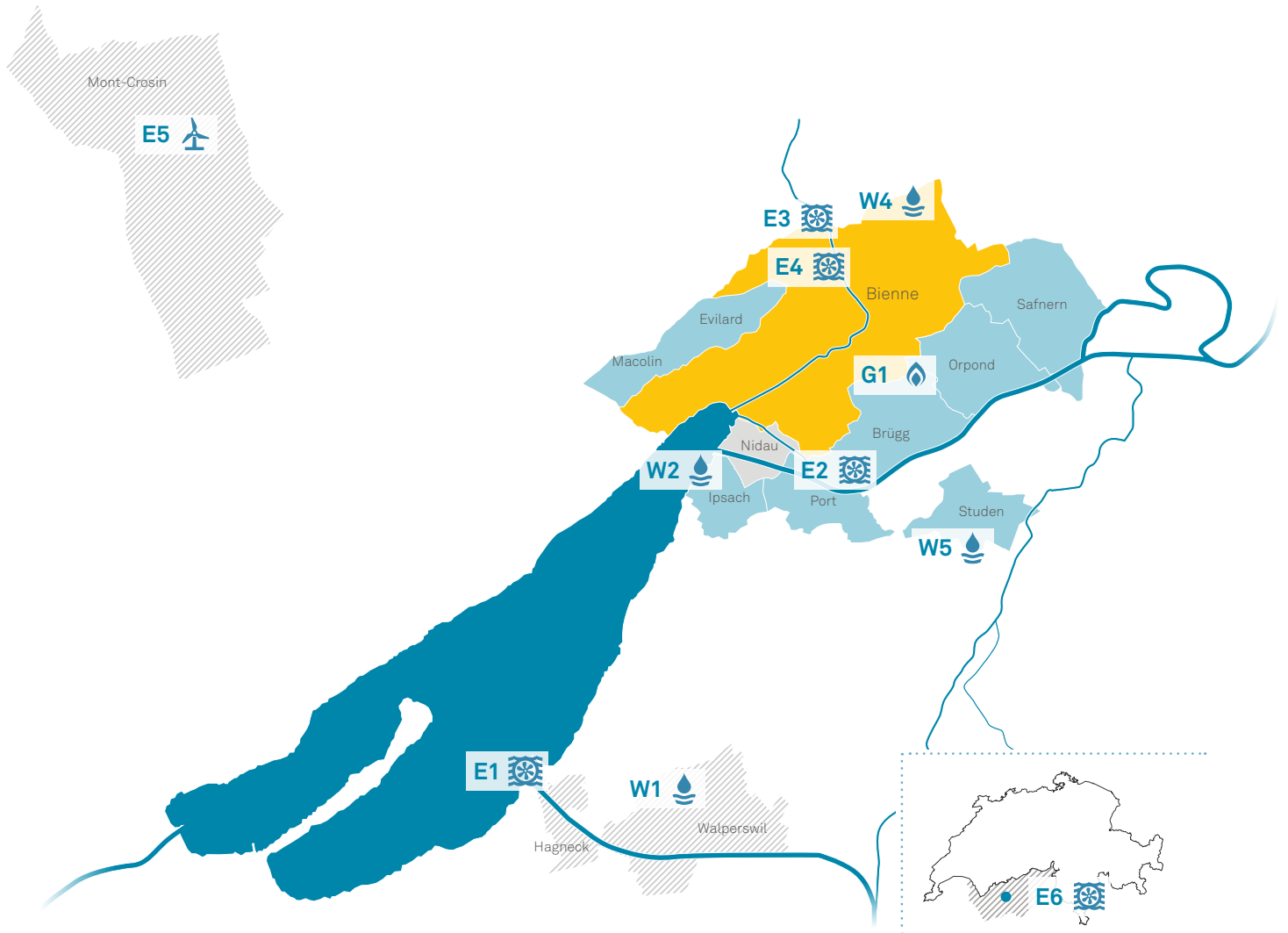
La facture électronique

La facture ESB comme facture électronique offre un confort et une sécurité maximaux. Pour la gérer, vous avez besoin d'un PC avec un accès Internet et d'un compte dans un institut financier qui propose des services bancaires en ligne. Si, en tant que client-e abonné-e à l'électricité d'ESB, vous choisissez comme mode de paiement la facture électronique avec le tarif Classique (simple et double), nous créditerons 12 francs par an sur votre décompte annuel. Vous ferez ainsi des économies d'argent et vous contribuerez à économiser du papier. La facture électronique propose des solutions adaptées aux entreprises et vous facilite le paiement à vous aussi, en tant que client-e professionnel-le.

Le prélèvement automatique LSV/DAB

Vous nous donnez l'autorisation d'effectuer gratuitement pour vous la procédure de prélèvement du montant de votre facture aux dates d'échéance prévues, à partir de votre compte bancaire ou postal. Lorsque les client-e-s abonnés au tarif Classique (simple et double) optent pour ce mode de paiement, nous leur créditions également 12 francs par an sur leur décompte annuel.

LES RÉGIONS D'APPROVISIONNEMENT ET LES SITES DE PRODUCTION D'ESB



CENTRALES ÉLECTRIQUES

- E1 HAGNECK
- E2 BRÜGG
- E3 TAUBENLOCH
- E4 BOUJEAN
- E5 MT. CROSIN
- E6 ARGESSA (CENTRALES ÉLECTRIQUES, RÉGION DE LOÈCHE, VALAIS)

CAPTAGES D'EAU

- W1 CAPTAGES D'EAU SOUTERRAINE, GIMMIZ
- W2 STATION DE CONDITIONNEMENT D'EAU DU LAC, IPSACH
- W4 SOURCE LEUGÈNE
- W5 CAPTAGES D'EAU SOUTERRAINE, WORBEN

RÉSERVOIRS DE GAZ

- G1 RÉSERVOIRS SPHÉRIQUES MARAIS-DE-MÂCHE

 ÉLECTRICITÉ/GAZ NATUREL/EAU

 GAZ NATUREL/EAU

 GAZ NATUREL

 SITES D'INSTALLATIONS EN DEHORS DES RÉGIONS D'APPROVISIONNEMENT D'ESB

ESB SUR INTERNET

Pour toute information sur nos produits et prestations, veuillez consulter notre site web www.esb.ch.

ESB sur les réseaux sociaux

Sur Facebook, vous pouvez jeter régulièrement des coups d'œil derrière les coulisses d'ESB. Sur Twitter, nous vous tenons informé-e en continu sur nos actualités et sur ce qui se passe dans notre domaine d'activité.

ESB se réjouit de tous les «j'aime» et de chaque follower.



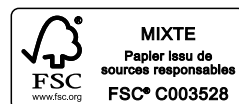
@esb.bielbienne



@ESB_bielbienne



Energie Service Biel/Bienne



ESB EST À VOTRE DISPOSITION 24 HEURES SUR 24

Service à la clientèle et coordonnées d'ESB

Vous avez des questions concernant votre facture d'énergie ou nos offres et tarifs? Notre équipe du service à la clientèle répond à vos questions et vous conseille volontiers.

Lundi, mardi, jeudi, vendredi:

08h00–17h00

Mercredi:

08h00–10h00 / 13h00–17h00

Téléphone 032 321 13 00

E-mail contact@esb.ch

Vous annoncerez votre déménagement d'un objet en location ainsi que les déménagements et ventes d'immeubles et locaux commerciaux via nos formulaires en ligne sur www.esb.ch. Afin de nous permettre un traitement dans les délais de votre déménagement, veuillez nous contacter dans tous les cas 30 jours avant l'échéance du contrat.

Service de piquet

Si une panne survient malgré tout, vous pouvez nous joindre aux numéros de téléphone suivants:

Électricité Bienne	032 321 12 12
Gaz (installations domestiques comprises)	032 321 13 13
Eau	032 321 13 13
Électricité Nidau	0844 121 175

Le service de piquet d'ESB est compétent comme suit:

Électricité: Commune de Bienne
Eau: Communes de Bienne et de Nidau
Gaz: Communes de Bienne, Aarberg, Bargaen, Brügg, Ipsach, Évilard, Lyss, Macolin, Nidau, Orpund, Perles, Port, Safnern, Studen, Suberg, Worben

Veuillez noter qu'ESB n'a pas de service de piquet dans les domaines de l'électricité et de l'eau pour les défaillances sur les appareils et les installations domestiques. Dans de tels cas, veuillez vous adresser à votre électricien ou installateur sanitaire compétent, ou à une entreprise correspondante disposant d'un service de piquet.



Energie Service Biel/Bienne

Gottstattstrasse 4, rue de Gottstatt, Postfach/CP 4263, 2500 Biel/Bienne 4

Tel. 032 321 12 11, www.esb.ch

V03/2019