



#### COMMENT NOUS CONTACTER ?

- **Service Clientèle**  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)  
[clients@sibelga.be](mailto:clients@sibelga.be)  
02 549 41 00 (lundi-vendredi : 8h - 17h)  
boulevard Émile Jacqmain 96 - 1000 Bruxelles
- En cas d'odeur de gaz : 0800 19 400 (24h/24)
- En cas de panne d'électricité générale :  
02 274 40 66
- En cas de panne d'éclairage public :  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be) > Éclairage public

E.R. : Philippe Massart - Sibelga - BP 1340 - 1000 Bruxelles Brouckère Ref. TCKW-030-15-Fr



## Immeubles collectifs

LES DÉMARCHES À EFFECTUER POUR  
INSTALLER DE NOUVEAUX COMPTEURS

**Sibelga**  
BP 1340  
1000 Bruxelles Brouckère  
[www.sibelga.be](http://www.sibelga.be)



Vous avez demandé l'installation de compteurs d'électricité et/ou de gaz dans un immeuble collectif.

Voici les étapes à suivre pour que ces travaux se déroulent au mieux.

## 1. Vous payez l'offre

Nous vous avons proposé une offre de prix. Pour marquer votre accord avec cette offre et confirmer votre demande, versez le montant mentionné (reprenez notre référence en communication).

## 2. Vous identifiez les lieux de consommation

Recensez les différents lieux de consommation de l'immeuble (logements et/ou bureaux) pour lesquels vous demandez la pose d'un compteur.

Pour cela, complétez le tableau joint à l'offre en utilisant les intitulés repris au verso du tableau. Faites-vous aider par votre installateur si nécessaire. N'oubliez pas d'y indiquer le numéro de dossier mentionné dans l'offre.



Tableau d'identification des lieux de consommation

Envoyez-nous ces renseignements :

- soit par e-mail à [offres@sibelga.be](mailto:offres@sibelga.be) ;
- soit par fax au 02 274 32 56 ;
- soit par courrier postal à Sibelga, Service Offres, BP 1340, 1000 Bruxelles Brouckère.

Nous vous transmettrons ensuite le code EAN lié à chaque nouveau compteur.

## 3. Nous effectuons les travaux

Après avoir payé l'offre et renvoyé le tableau, prenez rendez-vous avec notre Service Clientèle au 02 549 41 00. Ayez votre offre sous la main !

Attention : tenez compte du temps nécessaire pour effectuer les travaux préparatoires avant notre passage.

À la date convenue, notre technicien viendra effectuer les travaux que vous avez demandés.

Votre installateur pourra ensuite raccorder les compteurs aux différents lieux de consommation de l'immeuble. Il devra identifier chaque départ d'installation, en respectant ce que vous avez indiqué dans votre tableau.



## 4. Nous ouvrons les compteurs

Nous viendrons enlever les scellés sur les compteurs à deux conditions :

- l'installation intérieure a été certifiée conforme par un organisme agréé (pour le gaz comme pour l'électricité)\*.
- un contrat de fourniture a été conclu pour le point de fourniture concerné :
  - parties privatives : chaque occupant effectue la démarche ;
  - parties communes : le propriétaire ou le syndic s'en charge.

Pour chaque point de fourniture, le fournisseur choisi avertira Sibelga de l'activation du contrat de fourniture.

À son signal, l'occupant pourra contacter notre Service Clientèle au 02 549 41 00 pour planifier l'ouverture du (des) compteur(s). Il devra nous communiquer le code EAN et le numéro du (des) compteur(s) à ouvrir.

\* Pour les installations de gaz naturel réalisées par un installateur labellisé CERGA, vous ne devez pas passer par un organisme de contrôle. C'est l'installateur qui vous remettra directement l'attestation.

### QU'EST-CE QU'UN CODE EAN ?



Il s'agit d'un code de 18 chiffres qui identifie un point de fourniture de gaz ou d'électricité dans votre bâtiment. Il ne s'agit donc ni d'un numéro de client, ni d'un numéro de compteur.

Le code EAN est nécessaire pour conclure un contrat d'énergie avec un fournisseur commercial ou pour demander des travaux à Sibelga.