



Manuel  
compteur de gaz naturel  
numérique

**Flonidan**

*fluvius.*  
Tot bij u

# Comment fonctionne mon compteur de gaz naturel numérique ?

## Flonidan



# Que puis-je lire sur mon écran ?

1

## Mes relevés



### Étape 1 :

Appuyez sur n'importe quel bouton.  
L'écran est activé.



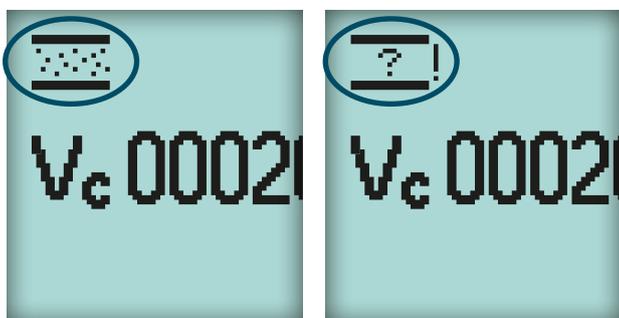
### Étape 2 :

Vous pouvez à présent lire votre index.

Pour information : il y a quelques secondes de retard entre l'enregistrement effectif de votre consommation et l'index à lire sur l'écran.

2

## Le statut de la vanne ?



### La vanne est ouverte :

Le compteur laisse passer le gaz naturel vers vos appareils au gaz dans la maison.

Une **erreur technique** est survenue. Contactez Fluvius au 078 35 35 00.

3

## Ma consommation est « temporairement » trop élevée. Que dois-je faire ?



### Ce symbole apparaît-il sur votre écran ?

Dans ce cas, votre consommation est « temporairement » trop élevée. Faites contrôler votre installation intérieure ou contactez Fluvius au 078 35 35 00.

## Mon compteur de gaz naturel numérique est-il couplé à mon compteur d'électricité numérique ?



### Ce symbole apparaît-il sur votre écran ?

Dans ce cas, votre compteur de gaz naturel numérique est bien couplé à votre compteur d'électricité numérique. Le chiffre affiché est l'intensité du signal de la dernière communication réussie. Il s'agit du chiffre 0 ? Dans ce cas, il n'y a aucune communication avec votre compteur d'électricité numérique. Contactez Fluvius en appelant le 078 35 35 34 ou transmettez-nous vos données [en ligne](#).

### Ce symbole n'apparaît-il pas sur votre écran ?

Dans ce cas, votre compteur de gaz naturel numérique n'est pas couplé à votre compteur d'électricité numérique. Contactez Fluvius en appelant le 078 35 35 34 ou transmettez-nous vos données [en ligne](#).

## Comment puis-je naviguer dans le menu ?



Vous avez besoin d'aide pour vous connecter à Mijn Fluvius ?

Lisez le [plan par étapes](#) ou visionnez cette vidéo !



### Étape 1 :

Appuyez sur le bouton de droite pour ouvrir le menu.

### Étape 2 :

Ce compteur de gaz naturel est équipé de trois boutons-poussoirs. Plusieurs icônes apparaissent à l'écran. Vérifiez sur l'écran et appuyez sur le bouton que vous désirez.

## Que signifient ces icônes ?



Monter



Descendre



Ouvrir l'élément sélectionné



Revenir au menu ou à la page précédente



Aller vers la gauche



Aller vers la droite



Descendre pour voir plus d'éléments



Remonter pour voir plus d'éléments



Votre compteur numérique est paramétré avec Prepaid ? Dans ce cas, ces symboles sont peut-être intéressants pour vous.

En tant que client Prepaid, vous payez votre énergie avant de la consommer. Votre compteur numérique ressemble parfaitement à un compteur sans option Prepaid, mais des codes supplémentaires sont prévus à l'écran.

Vous souhaitez plus d'informations ?

Rendez-vous sur [prepaid.fluvius.be](http://prepaid.fluvius.be).

## Le statut de la vanne



### La vanne est fermée :

Le compteur ne laisse pas passer de gaz naturel vers vos appareils au gaz dans la maison.



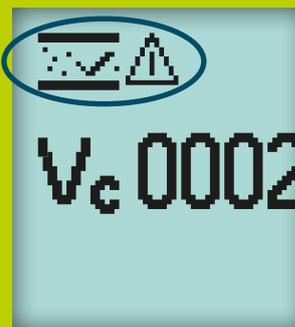
### Un test de fuite de gaz est effectué :

Il s'agit d'un test de sécurité de 10 minutes (décompte des secondes sur l'affichage) qui nous permet de vérifier que votre installation et vos appareils au gaz sont suffisamment sûrs pour rétablir l'alimentation en gaz naturel. Ce test est obligatoire à chaque fois que votre alimentation en gaz est interrompue via la vanne interne de votre compteur de gaz naturel numérique.



### Test de fuite de gaz réussi :

Aucune consommation (>6l/h) n'est détectée pendant tout le test de fuite (= il n'y a pas de fuite).



### Échec du test de fuite de gaz :

La vanne de gaz est refermée. Ce symbole clignote pendant 10 secondes, ensuite l'icône indiquant que la vanne est fermée apparaît à nouveau. Essayez une nouvelle fois le test de fuite de gaz. Si celui-ci débouche sur un nouvel échec, il vaut mieux prendre contact avec votre installateur afin de faire vérifier vos appareils et conduites au gaz.

## Signaux d'alarme



Ce symbole apparaît lorsqu'un problème est survenu (ex. échec du test de fuite).

# Comment suivre ma consommation en ligne ?

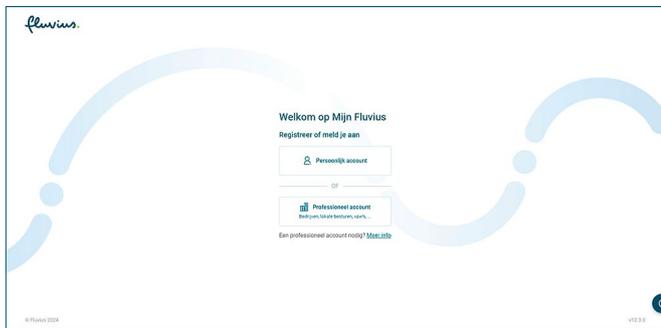
Sur notre portail client [mijn.fluvius.be](https://mijn.fluvius.be), vous pouvez consulter quotidiennement votre consommation d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel.

Des graphiques pratiques illustrent la quantité d'énergie que vous consommez par an, par mois, par semaine et par jour. Si vous voulez plonger encore plus profondément dans vos chiffres de consommation, vous pouvez même accéder à vos données par quart d'heure pour l'électricité et par heure pour le gaz naturel.

Suivez le plan par étape et lancez-vous dès aujourd'hui avec Mijn Fluvius !

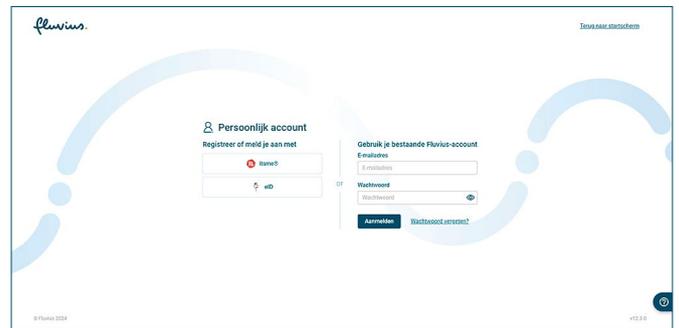
## Étape 1 :

Identifiez-vous à l'aide de votre compte personnel sur [mijn.fluvius.be](https://mijn.fluvius.be).



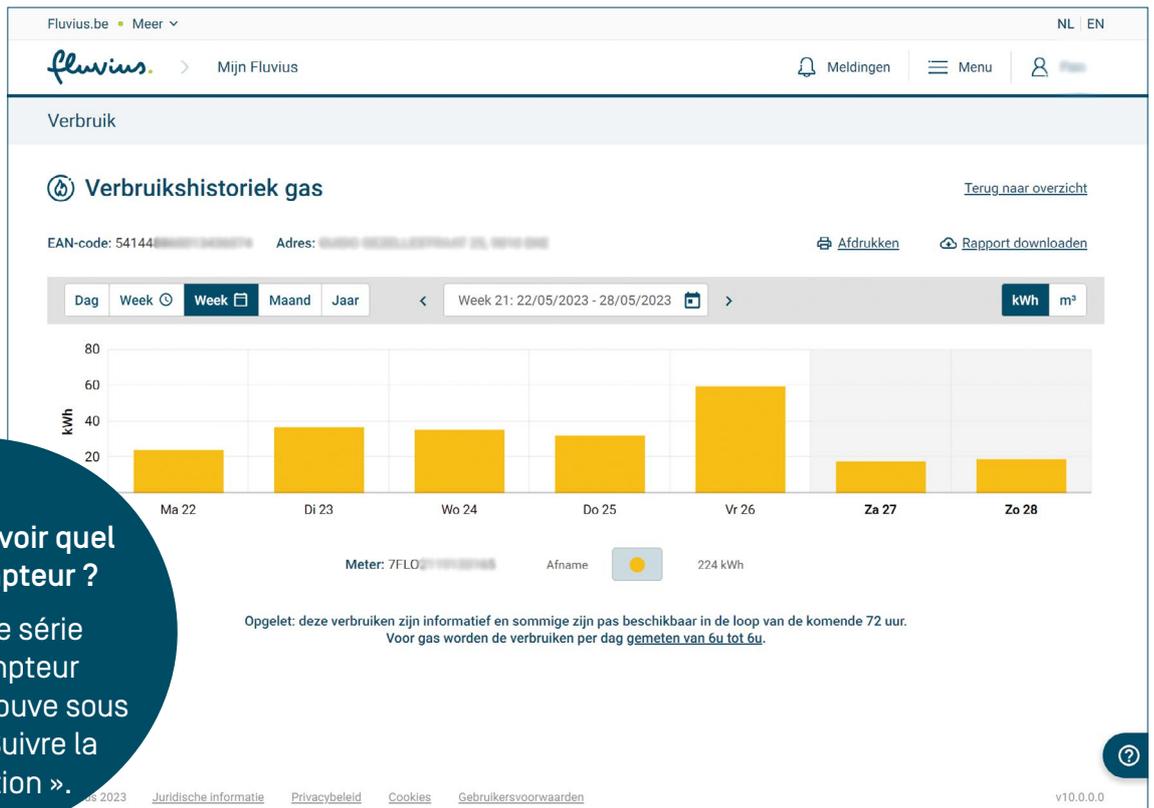
## Étape 2 :

Enregistrez-vous à l'aide de :  
- votre eID  
- ou itsme



## Étape 3 :

Allez dans « Menu - Mon compteur numérique - Suivre la consommation »



Vous voulez savoir quel est votre compteur ?

Le numéro de série de votre compteur numérique se trouve sous la rubrique « Suivre la consommation ».

# J'ai Prepaid.

Fluvius Prepaid est le service que propose Fluvius aux clients qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures d'énergie à temps. En achetant l'énergie que vous souhaitez consommer à l'avance, vous pouvez mieux maîtriser votre budget. Vous ne recevez pas de factures mensuelles ou annuelles.



## L'achat d'énergie est possible de différentes manières

- En ligne via [mijn.fluvius.be/prepaid](https://mijn.fluvius.be/prepaid), via [prepaidbasic.fluvius.be](https://prepaidbasic.fluvius.be) ou via l'application Fluvius Prepaid.
- avec votre carte bancaire dans un point de rechargement
- en espèces dans un Point Poste ou un bureau de bpost

## Que dois-je faire si mon compteur numérique pour le gaz naturel tombe en panne ?

Votre solde est négatif et vous avez épuisé votre crédit de secours ? Dans ce cas, vous verrez apparaître ce symbole à l'écran et vous ne pourrez plus consommer de gaz.



### Étape 1 :

Effectuez un paiement dès que possible. Contrôlez sur [mijn.fluvius.be/prepaid](https://mijn.fluvius.be/prepaid), [prepaidbasic.fluvius.be](https://prepaidbasic.fluvius.be) ou l'application Fluvius Prepaid si votre paiement a bien été effectué. Vous pouvez aussi appeler le numéro gratuit 0800 95 608.

Nous vous informons personnellement par e-mail ou par SMS lorsque vous pouvez à nouveau enclencher votre compteur numérique.



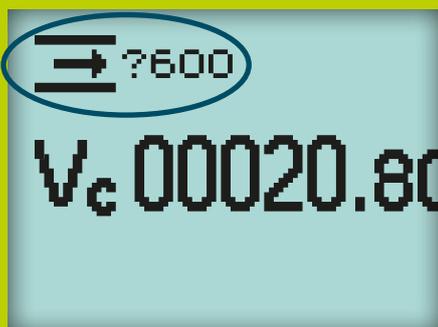
Après cet e-mail ou SMS, une **flèche** apparaîtra et indiquera le bouton central de votre compteur de gaz naturel. Cela peut durer jusqu'à 15 minutes.

### Étape 2 :

Fermez le robinet de gaz de vos appareils à gaz et de votre chaudière. Pas réussi ? Contactez votre installateur.

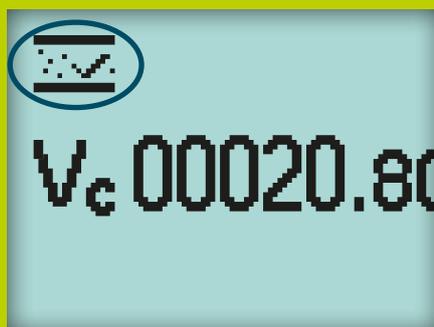
### Étape 3 :

Appuyez brièvement sur le bouton central.



### Étape 4 :

Le compteur effectue un test de fuites. Ce test dure 10 minutes. Patientez, ne lancez aucun appareil et n'ouvrez aucune vanne de gaz.



### Étape 5 :

**Vous avez réussi ?** Vous verrez alors ce symbole. Purgez d'abord tous les appareils à gaz avant de les remettre en marche.



### Étape 6 :

**Vous n'y parvenez pas ?** Vous verrez alors ces symboles. Attendez au moins 6 minutes. Vérifiez entre-temps que tous les appareils à gaz sont bien fermés. Effectuez le test à nouveau.

Nous avons vos coordonnées ? Vous recevrez alors un SMS et/ou un e-mail vous prévenant que vous pouvez remettre votre compteur en marche.

Nous n'avons pas vos coordonnées ? Complétez-les sur [mijn.fluvius.be/prepaid](https://mijn.fluvius.be/prepaid) ou en appelant le +32 78 35 35 34.

**Vous avez suivi toutes les étapes et votre compteur ne fonctionne toujours pas ?**  
Appelez le 078 35 35 34. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.



Envie d'en savoir plus sur votre compteur numérique ?  
Rendez-vous sur [www.fluvius.be/compteurnumerique](http://www.fluvius.be/compteurnumerique)

Envie de tirer davantage profit de [mijn.fluvius.be](http://mijn.fluvius.be)  
avec votre compteur numérique ?

- Demander et suivre des primes énergétiques ;
- Déclarer et gérer votre installation d'énergie verte ;
- Suivre la consommation d'énergie via votre compteur numérique ;
- Mieux comprendre vos pics de consommation ;
- Gérer les ports utilisateurs (P1) de votre compteur numérique ;
- Enregistrer un groupe de partage d'énergie ;
- ...



**Numéros à composer en cas d'urgence**  
**[24 heures sur 24, 7 jours sur 7]**

**Odeur ou fuite de gaz ?** **0800 65 0 65**

*Prioritaire – numéro gratuit*

**Pannes ou défaillances ?** **078 35 35 00**

*Tarif zonal*

**Les personnes malentendantes ou souffrant  
de troubles de l'élocution** **8635**

*peuvent signaler une odeur de gaz, une coupure ou une  
panne via un code SMS – plus d'infos sur [fluvius.be/contact](http://fluvius.be/contact).*

**Vous ne trouvez pas la réponse à vos questions  
sur notre site ?**

*Vous pouvez appeler le 078 35 35 34 Jours ouvrables entre  
8 et 20 heures – Le samedi entre 9 et 13 heures (tarif zonal)*

**Question complexe ou entretien en toute discrétion ?**

*Les adresses et les heures d'ouverture de nos bureaux sont  
consultables sur [fluvius.be/fr/contact/bureaux-des-clients](http://fluvius.be/fr/contact/bureaux-des-clients)*



**Toutes les infos sur [fluvius.be](http://fluvius.be)**