

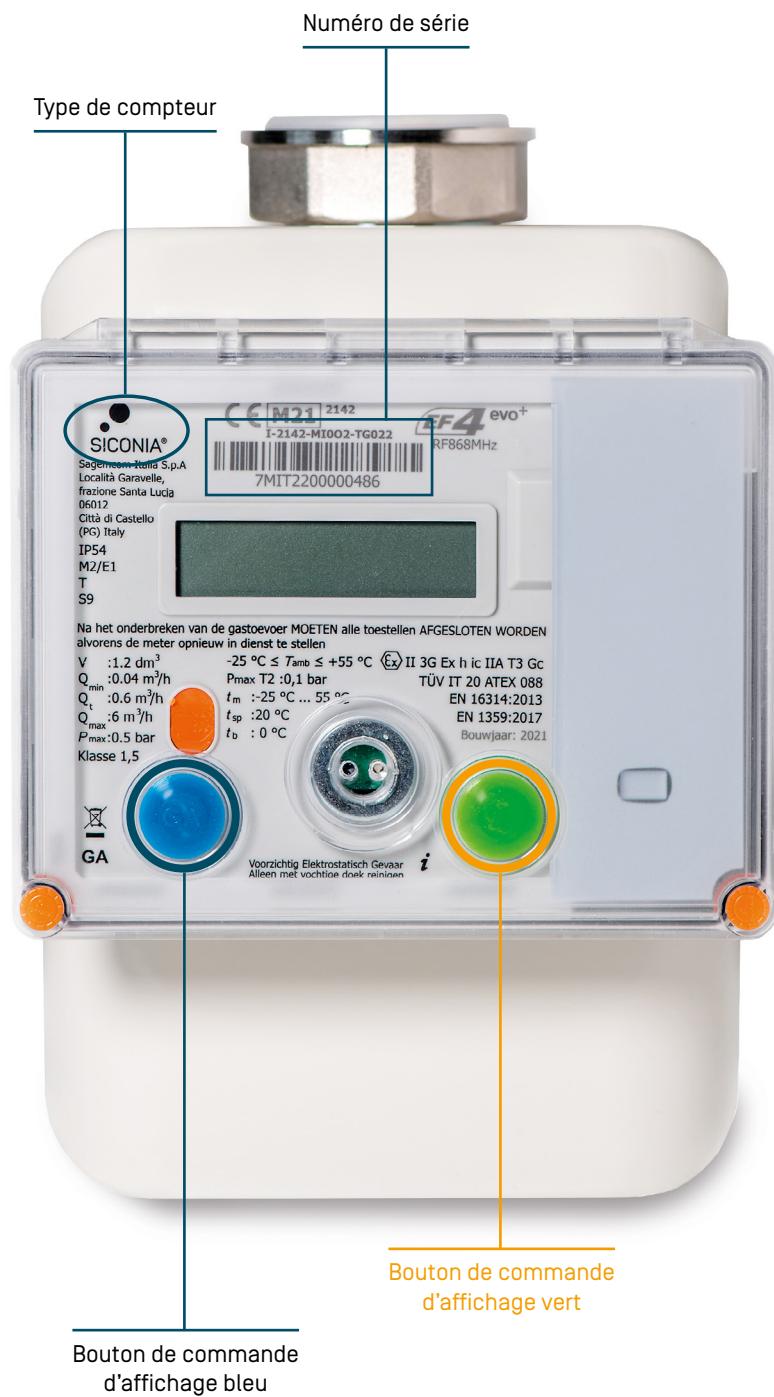


Manuel
compteur de gaz naturel numérique
Sagemcom - Siconia

fluvius.
Tot bij u

Comment fonctionne mon compteur de gaz naturel numérique ?

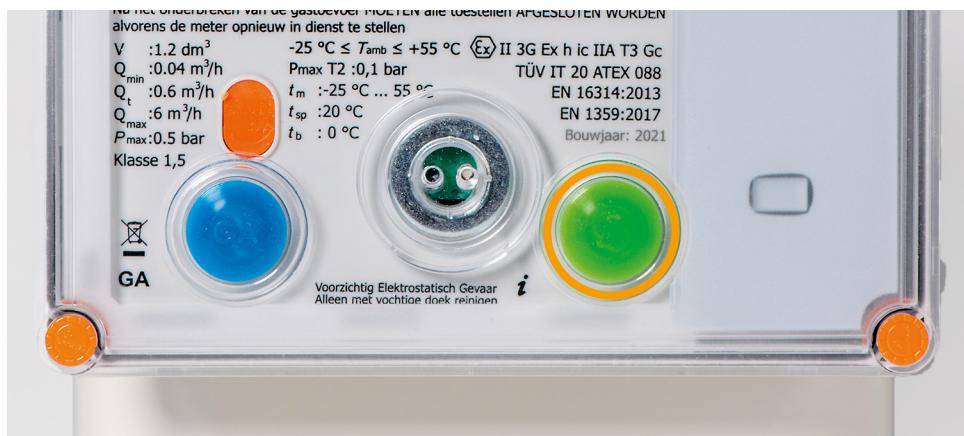
Sagemcom - Siconia



Que puis-je lire sur mon écran ?

1

Mes relevés



Étape 1:

Appuyez sur le bouton vert. 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.

Pour information : La flèche à hauteur de cette icône bouge toujours.

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 ?



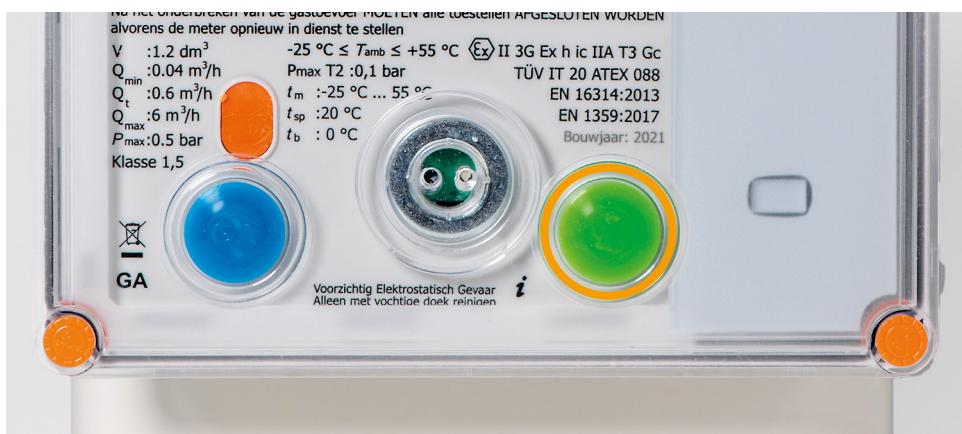
Ce symbole apparaît-il sur votre écran ?

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 ?



Étape 1 :
Appuyez sur le bouton vert. L'écran est activé.



Étape 2 :
Appuyez à nouveau sur le bouton vert pour ouvrir le menu.

Ce compteur de gaz naturel comporte deux boutons sous son écran. Plusieurs icônes apparaissent à l'écran. Vérifiez sur l'écran et appuyez sur le bouton que vous désirez.

Bouton bleu

- Confirmer la sélection

Bouton vert

- Activer l'écran du compteur
- Accéder au menu [appuyer 1x brièvement sur le bouton]
- Naviguer dans le menu [appuyer 1x brièvement sur le bouton]
- Revenir à l'écran précédent [maintenir enfoncé 5 secondes]



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.

Le statut de la vanne

 9,11
Vc 00000.2969 m³

La vanne est fermée :

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

 9,11
Vc 00000.2969 m³

Un test de fuite de gaz est effectué :

Il s'agit d'un test de sécurité de 10 minutes 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.

 9,11
Vc 00000.2969 m³

Échec du test de fuite de gaz :

La vanne est refermée. Le symbole indique (en secondes) combien de temps vous devez attendre avant de réessayer. Essayez à nouveau le test de fuite de gaz. Si celui-ci résulte sur un nouvel échec, il vaut mieux prendre contact avec votre installateur de gaz naturel afin de faire vérifier votre installation de gaz naturel et vos appareils.

 9,11
Vc 00000.2969 m³

 9,11
Vc 00000.2969 m³

Paiement effectué ?

Alors, ces icônes apparaissent alternativement sur votre écran.

 9,11
Vc 00000.2969 m³

Vous souhaitez plus d'informations ?
Rendez-vous sur prepaid.fluvius.be.

Vous avez besoin d'aide pour vous connecter à Mijn Fluvius ?
Lisez le [plan par étapes](#) ou visionnez cette vidéo !



Comment suivre ma consommation en ligne ?

Sur notre portail client 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.

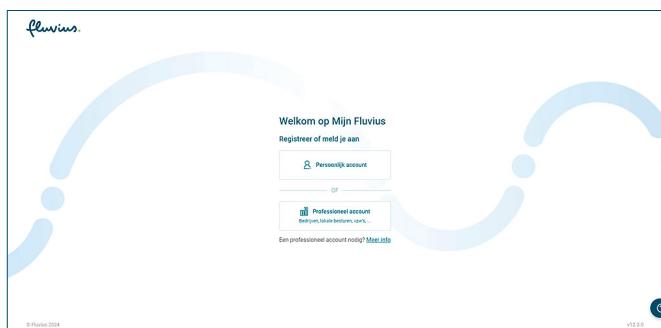
Vous avez besoin d'aide pour vous connecter à Mijn Fluvius ?
Lisez le [plan par étapes](#) ou visionnez cette vidéo !



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

Étape 1 :

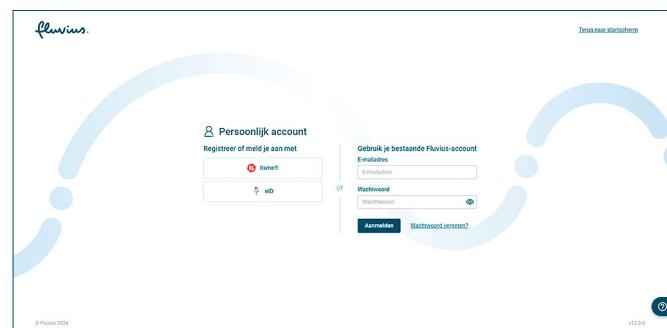
Identifiez-vous à l'aide de votre compte personnel sur mijn.fluvius.be.



Étape 2 :

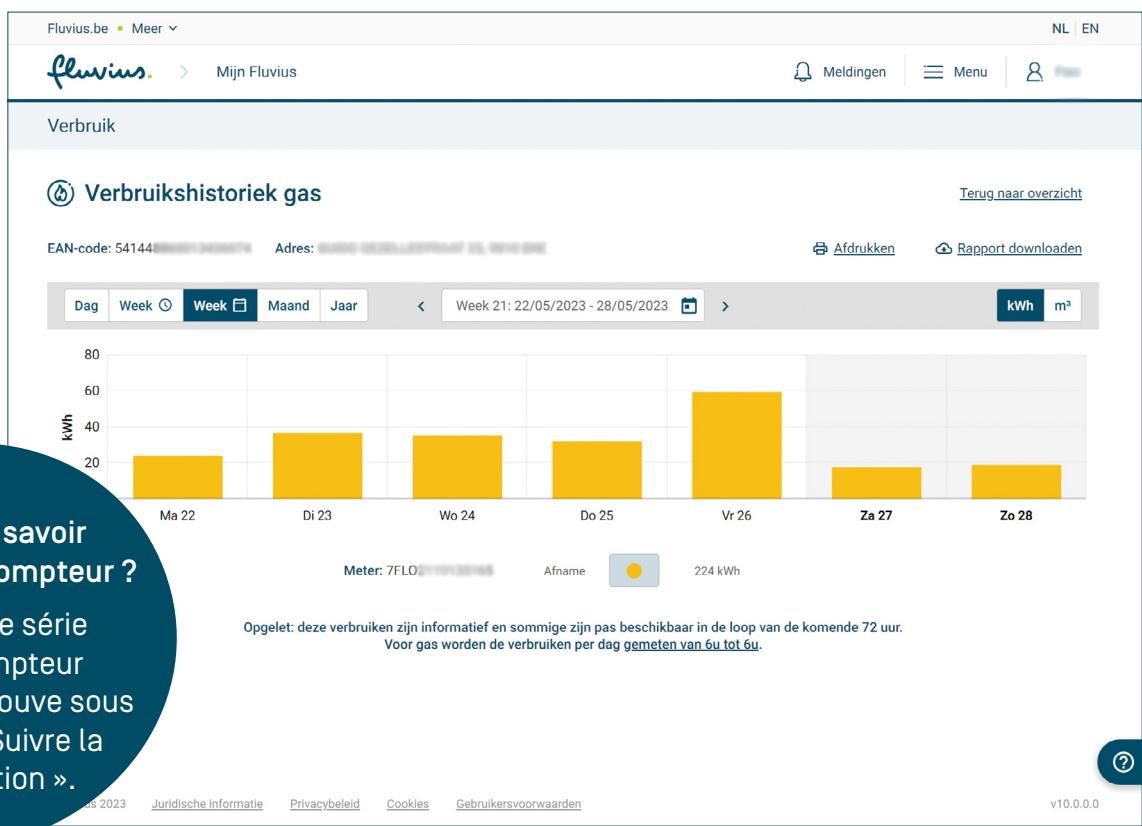
Enregistrez-vous à l'aide de :

- 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

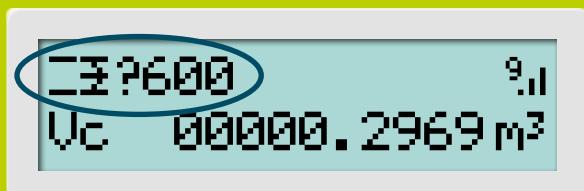
- En ligne via mijn.fluvius.be/leverancier, via prepaidbasic.fluvius.be ou via l'application Fluvius Prepaid.
- avec votre carte bancaire dans un point de recharge
- en espèces dans un Point Poste ou un bureau de bpost

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.



Après cet e-mail ou SMS, ces icônes apparaîtront alternativement sur l'écran de votre compteur de gaz naturel numérique. Cela peut durer jusqu'à 15 minutes.



Étape 1 :

Effectuez un paiement dès que possible. Contrôlez sur mijn.fluvius.be/leverancier, 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.

Étape 2 :

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

Étape 3 :

Appuyez sur le bouton vert pour activer l'écran. Appuyez ensuite brièvement sur le bouton bleu pour ouvrir le compteur de gaz et lancer le test de fuite.

Étape 4 :

Le compteur effectue un test de fuites. Ce test dure 10 minutes. Patientez, ne lancez aucun appareil et n'ouvez 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 à nouveau le test de fuite.

Nous avons vos coordonnées ? Vous recevez 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/leverancier 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**

**Envie de tirer davantage profit de 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.*

**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 discréption ?

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



Toutes les infos sur fluvius.be