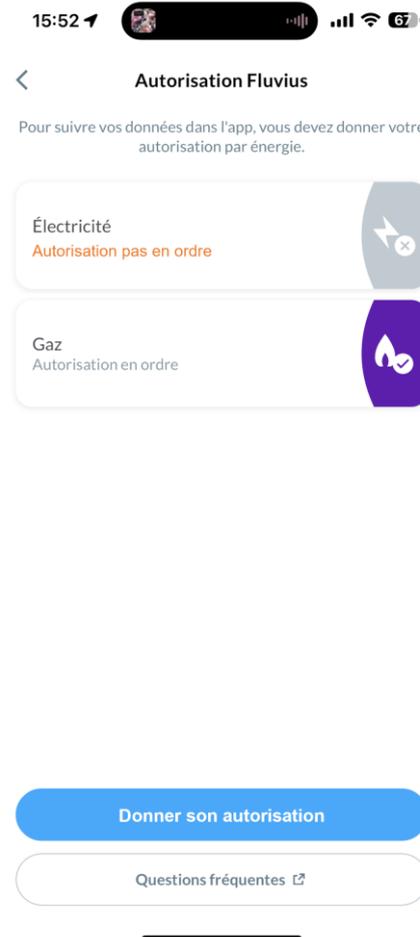
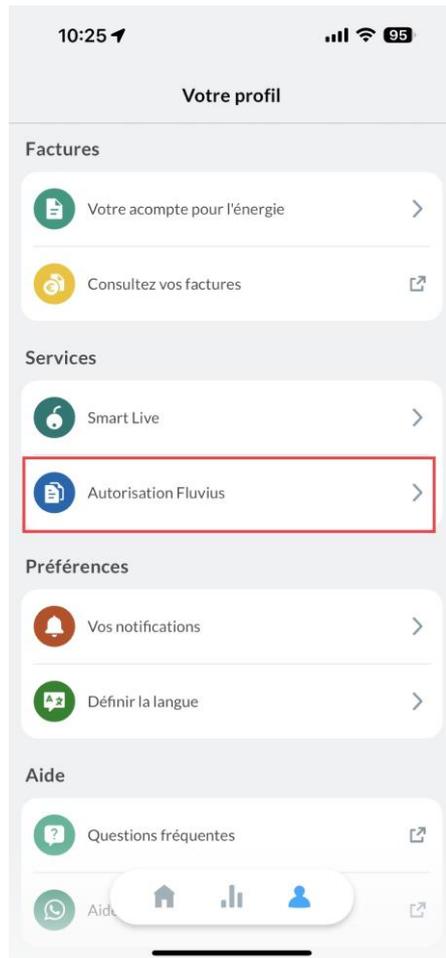


## L'app Smart me demande sans cesse de donner mon autorisation, mais je l'ai déjà donnée chez Fluvius. Quid ?

Vous avez déjà donné votre autorisation pour l'électricité et le gaz via le site web de Fluvius, mais l'app continue à vous demander de donner votre autorisation. A cause de cela, vous ne savez pas utiliser l'app.

**Si l'app vous demande de donner votre autorisation, cela veut dire que votre autorisation pour ENGIE n'est pas en ordre du côté de Fluvius.** En effet, donner son autorisation sur le site de Fluvius n'est pas une sinécure. Vous pensez que vous avez donné votre autorisation à ENGIE mais vous avez probablement donné celle-ci à Fluvius pour voir vos données sur le site de Fluvius et non pas pour les partager avec ENGIE.

D'abord, vous devez identifier pour quelle(s) énergie(s) vous devez encore donner votre autorisation. **Rendez-vous sur la page Profil** de l'app Smart et **cliquez sur "Autorisation Fluvius" sous "Services"**. Sur la page "Autorisation Fluvius", vous voyez pour quelle(s) énergie(s) vous devez encore donner votre autorisation. Si votre autorisation pour au moins une énergie n'est pas en ordre, vous voyez "Autorisation pas en ordre" et le bouton bleu "Donner son autorisation".



**Si une autorisation n'est pas en ordre, n'allez pas directement sur le site de Fluvius. Il est crucial que vous alliez via l'app Smart vers le site de Fluvius.** Pour cela, cliquez sur le bouton **"Donner son autorisation"**. [Suivez ensuite ces instructions à partir de l'étape 1.](#)

### [Comment puis-je vérifier que toute mes autorisations sont en ordre sur le site web de Fluvius ?](#)

Allez sur le site de Fluvius [mijn.fluvius.be](http://mijn.fluvius.be) et identifiez-vous. Une fois identifié, cliquez sur "Verbruik" : vous voyez tous vos codes EAN. Cliquez sur les petites flèches pour consulter vos autorisations par code EAN :



fluvius.

Home Verbruik Poortbeheer Premies

Verbruikshistoriek digitale meter Verbruik aanvragen

EAN-CODE	LABEL	
 ELEKTRICITEIT - EAN-code 54'		<span>Toon piekvermogen</span> <span>Toon verbruik</span>
Voor deze EAN-code heb je 4 aanvragen. Klik hier voor meer details.		
 GAS - EAN-code 54'		<span>Toon verbruik</span>
Voor deze EAN-code heb je 3 aanvragen. Klik hier voor meer details.		

Vos autorisations sont en ordre lorsque vous voyez les éléments suivants :

- Pour l'électricité : il y a deux autorisations qui sont partagées avec ENGIE, une pour des valeurs par quart d'heure et une pour des valeurs par jour
- Pour le gaz : il y a deux autorisations qui sont partagées avec ENGIE, une pour des valeurs par heure et une pour des valeurs par jour

Il est important que ces autorisations soient partagées avec ENGIE. Si ce n'est pas le cas, vos autorisations ne sont pas en ordre. Dans ce cas, essayez à nouveau à partir de l'app Smart d'ENGIE.

Il est également important que les deux autorisations soient présentes (quart d'heure et jour pour l'électricité, heure et jour pour le gaz). Si ce n'est pas le cas, vos autorisations ne sont pas en ordre. Si vous n'avez qu'une seule autorisation, retirez votre autorisation que vous partagez déjà avec ENGIE. Essayez ensuite à nouveau à partir de l'app Smart d'ENGIE.

Il est également important que les petites boules à côté de vos demandes soient vertes. Si elle sont oranges, consultez notre autre question fréquente "[Je vois "Je aanvraag voor verbruikshistoriek is verstuurd naar de houder van het energiecontract". Que faire ?](#)".

### Verbruikshistoriek digitale meter

Verbruik aanvragen

EAN-CODE	LABEL
ELEKTRICITEIT - EAN-code 54	<a href="#">Toon piekvermogen</a> <a href="#">Toon verbruik</a>
Voor deze EAN-code heb je 4 aanvragen. Klik hier voor meer details.	
Verbruiken vanaf 13/05/2019 tot 30/04/2024 met detailniveau  dag - Gedeeld met Iumen voor referentienummer FUT	
Verbruiken vanaf 13/05/2019 met detailniveau  dag - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
Verbruiken vanaf 05/07/2021 met detailniveau  kwartier - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
Verbruiken vanaf 17/03/2021 tot 05/07/2021 met detailniveau  kwartier - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
GAS - EAN-code 54	<a href="#">Toon verbruik</a>
Voor deze EAN-code heb je 3 aanvragen. Klik hier voor meer details.	

### Verbruikshistoriek digitale meter

Verbruik aanvragen

EAN-CODE	LABEL
ELEKTRICITEIT - EAN-code 54	<a href="#">Toon piekvermogen</a> <a href="#">Toon verbruik</a>
Voor deze EAN-code heb je 4 aanvragen. Klik hier voor meer details.	
Verbruiken vanaf 13/05/2019 met detailniveau  dag - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
Verbruiken vanaf 18/06/2021 met detailniveau  uur - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
Verbruiken vanaf 17/03/2021 tot 18/06/2021 met detailniveau  uur - Gedeeld met ELECTRABEL voor referentienummer 71afb71	
GAS - EAN-code 54	<a href="#">Toon verbruik</a>
Voor deze EAN-code heb je 3 aanvragen. Klik hier voor meer details.	