Compteurs communicants : à quoi devez-vous faire attention ?

06/07/2026

D'ici fin 2029, tous les compteurs mécaniques d'électricité devront être remplacés par des compteurs communicants. Pour de nombreux ménages, ce remplacement a déjà eu lieu et dans certaines situations, tout ne se passe pas comme prévu. Voici à quoi vous devez faire attention en cas d'installation d'un compteur communicant.

1. Passage du compteur mécanique au compteur communicant : relevez vos index

Le jour où votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) vient remplacer votre compteur mécanique par un compteur communicant, il est important de **relever les index de votre ancien compteur. Faites une photo** de votre ancien compteur au moment de son remplacement.

Bon à savoir ! Pour dater la photo, vous pouvez mettre un journal, un magazine ou un ticket de caisse devant le compteur. Votre téléphone indique également la date de la photo.
Bon à savoir ! Si vous soupçonnez un **problème** avec votre ancien compteur mécanique (par exemple, il tourne trop vite), vous pouvez demander à votre GRD de le **conserver** maximum 6 mois après le remplacement. Vous devez le **demander à l'agent** qui vient le remplacer et **envoyer un mail** à votre GRD. Pendant les 6 mois, vous pouvez demander à votre GRD **d'analyser** votre ancien compteur si vous pensez qu'il dysfonctionnait.

Pour plus d'informations, voyez notre fiche "Que faire si ma consommation me semble particulièrement élevée ?"

2. Compteur communicant et changement de régime horaire

Avec votre compteur mécanique d'électricité, vous pouvez avoir 2 régimes horaire :
- le mono-horaire ;

ou
- le bihoraire.

Lorsque votre GRD installe votre compteur communicant, vérifiez que votre régime horaire est **toujours le même** qu'avant.
Exemple : de nombreuses personnes était en bihoraire avec leur ancien compteur. Elles ont ensuite été facturé en mono-horaire avec leur nouveau compteur communicant.
Pour vérifier le régime horaire appliqué, **contactez votre fournisseur d'énergie** dès que votre compteur est remplacé.
Si vous constatez tardivement que votre régime horaire a changé (par exemple, au moment du décompte annuel), **contactez votre fournisseur d'énergie** pour qu'il corrige rétroactivement votre régime horaire.

3. Zones blanches

Certains compteurs communicants sont placés dans des **"zones blanches"**. Une zone blanche est un endroit **non couvert ou très mal desservi** par le réseau internet ou mobile. Dans les zones blanches , la fonction communicante **ne fonctionne pas** (totalement ou partiellement).

Cela pose problème pour plusieurs raisons :
- Vos index ne peuvent **pas être relevés** automatiquement à distance par votre GRD. Il est donc important de **relever régulièrement vos index** en prenant des photos (voir conseils ci-dessus). Cela vous permettra de faire corriger vos index en cas d'estimation.
- Si la fonction **prépaiement** est activée sur votre compteur, le solde disponible sur votre compteur **ne se met pas régulièrement à jour.** Vous risquez donc de ne pas suffisamment recharger votre compteur et d'être **coupé.**

Si vous êtes dans cette situation, vous devez contacter votre GRD pour **demander la désactivation** du prépaiement. *Pour plus d'informations, voyez notre rubrique " Prépaiement (anciennement compteur à budget)" .*

Pour rappel, vous pouvez **refuser la fonction communicante.** *Pour plus d'informations, voyez notre actualité « Compteur communicant d'électricité : vous ne pouvez plus le refuser*

Besoin d'aide ?
Contactez notre permanence juridique gratuite :

- *081/24.70.10*
  - *Les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30*
  - *Les mardis de 13h30 à 16h30*
- *info@energieinfowallonie.be*