Wallbox : erreur « Connection failed » et sessions qui ne se synchronisent plus

Symptômes

Votre borne Wallbox continue de charger le véhicule normalement, mais vous remarquez un ou plusieurs des problèmes suivants :

- Le message « **Connection failed** » apparaît dans l'application Wallbox.
- Les nouvelles sessions de recharge ne sont plus visibles dans notre tableau de bord.
- Les données de la borne semblent figées ou ne sont plus mises à jour.
- Les sessions sont visibles dans l'application Wallbox, mais pas dans notre plateforme.
- Le redémarrage de la borne à partir du disjoncteur ne règle pas le problème.

Cause probable

Dans le cas observé, la borne fonctionnait correctement et communiquait toujours avec les services Wallbox. Le problème provenait plutôt de la connexion Bluetooth enregistrée sur le téléphone.

Une connexion Bluetooth défectueuse ou expirée peut empêcher l'application Wallbox de communiquer correctement avec la borne. Cela peut également retarder la mise à jour des données accessibles par l'API Wallbox.

> Ce problème ne signifie pas nécessairement que la borne est défectueuse, surtout si le véhicule continue de se charger normalement.

Solution

1. Vérifier les sessions dans l’application Wallbox

Ouvrez l’application Wallbox et vérifiez si les dernières sessions de recharge y apparaissent.

- **Les sessions sont visibles :** la borne transmet probablement correctement ses données à Wallbox. Le problème peut provenir de la synchronisation avec notre plateforme.
- **Les sessions ne sont pas visibles :** vérifiez la connexion Internet de la borne et sa connexion Bluetooth.

2. Oublier uniquement la connexion Bluetooth du téléphone

Sur votre téléphone, supprimez la connexion Bluetooth enregistrée pour la borne.

Sur iPhone

1. Ouvrez **Réglages**.
2. Sélectionnez **Bluetooth**.
3. Repérez la borne Wallbox.
4. Appuyez sur l’icône d’information .
5. Sélectionnez **Oublier cet appareil**.

Sur Android

1. Ouvrez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Bluetooth** ou **Appareils connectés**.
3. Repérez la borne Wallbox.
4. Sélectionnez **Oublier**, **Dissocier** ou **Supprimer l’appareil**.

3. Refaire l’association avec l’application Wallbox

1. Placez-vous près de la borne.
2. Activez le Bluetooth sur votre téléphone.

3. Ouvrez l’application Wallbox.
4. Sélectionnez votre borne.
5. Suivez les instructions pour rétablir la connexion Bluetooth.

Une fois l’association terminée, le message « **Connection failed** » devrait disparaître.

4. Synchroniser la borne dans notre plateforme

Dans notre site ou notre application :

1. Ouvrez la section **Mes bornes**.
2. Sélectionnez la borne concernée.
3. Appuyez sur **Synchroniser**.
4. Attendez quelques minutes, puis vérifiez les dernières sessions.

Important

Ne supprimez pas la borne de votre compte Wallbox.

La procédure consiste uniquement à oublier la connexion Bluetooth dans les paramètres du téléphone. N’utilisez pas l’option permettant de supprimer ou de retirer complètement la borne de l’application ou du compte Wallbox, sauf indication du soutien technique.

Si le problème persiste

Vérifiez les éléments suivants :

- La borne apparaît comme connectée dans l’application Wallbox.
- Les dernières sessions sont visibles dans l’application Wallbox.
- Le téléphone est suffisamment près de la borne.
- Le Bluetooth et les autorisations de l’application Wallbox sont activés.
- Une synchronisation manuelle a été effectuée dans **Mes bornes**.

Si les sessions apparaissent dans Wallbox, mais pas dans notre plateforme après une synchronisation, le problème peut être lié à un délai de l’API Wallbox ou à une donnée temporairement mise en cache. Communiquez avec notre soutien en indiquant :

- La date et l’heure approximatives de la session manquante.
- Le nom ou le numéro de la borne.
- La présence ou non de la session dans l’application Wallbox.
- Une capture d’écran du message d’erreur, sans renseignements personnels.

Résultat observé

Dans le cas documenté, le fait d’oublier la connexion Bluetooth dans les paramètres du téléphone, puis de refaire l’association dans l’application Wallbox a permis de :

- Faire disparaître le message **« Connection failed »**.
- Rétablir la communication avec la borne.
- Mettre à jour les sessions manquantes dans le tableau de bord