



RAPPEL MÉTIER : Mutation rétroactive

Principe : un client souhaite s'abonner à une date antérieure au contact

Prérequis : le conseiller doit obligatoirement vérifier si le prédécesseur est résilié et vérifier l'index utilisé pour la résiliation

Important : un justificatif doit être obligatoirement fourni par le client en cas d'écart de consommation de plus de 5 m3 avec le prédécesseur

➤ Contrat du prédécesseur résilié :

1) L'ancien occupant à un solde à 0€

Si l'ancien occupant a réglé toutes ses factures, le conseiller doit abonner le nouvel arrivant au minimum à la date et index de résiliation du prédécesseur (il ne doit pas l'abonner à une date antérieure)

S'il existe un écart de consommation de plus de 5 m3 avec l'index de résiliation du prédécesseur, le conseiller ne doit pas abonner le client, mais créer un prospect/interlocuteur au nom du nouvel occupant puis créer une demande ARR TODO et demander au client de nous transmettre par mail son état des lieux d'entrée ou acte de vente

2) L'ancien occupant à une dette

S'il y a un solde à dévoir sur le prédécesseur, le conseiller en front office ne doit pas abonner le nouvel occupant si celui-ci est arrivé à une date antérieure à la date de résiliation de l'ancien occupant.

Il doit créer un prospect/interlocuteur au nom du nouvel occupant puis créer une demande ARR TODO et demander au client de nous transmettre par mail son état des lieux d'entrée ou acte de vente

3) Traitement en back office

A réception des justificatifs, le conseiller en back office doit régulariser le dossier du prédécesseur si nécessaire et abonner le nouvel occupant à la date et index de son justificatif (**en respectant le délai de prescription de 2 ans si le client nous l'oppose**)

S'il existe toujours un écart de consommation avec le prédécesseur, le conseiller doit noter dans le commentaire du dossier « écart de consommation avec ancien occupant »

- ❖ Se référer au rappel métier « Ecart de consommation entre 2 abonnés »

➤ Contrat de l'ancien abonné actif :

L'abonnement doit être réalisé avec les informations communiquées par le nouvel arrivant, même s'il existe une dette sur le prédécesseur (**en respectant le délai de prescription de 2 ans si le client nous l'oppose**)

Si l'abonnement est à effectuer à une date antérieure au jour J, le conseiller doit annuler toutes les factures et montants facturables émis après la date d'abonnement du nouvel occupant avant de réaliser l'abonnement avec les informations communiquées par le client

Si sur l'ancien occupant, une facture de majoration assainissement a été éditée après la date d'abonnement du nouvel occupant, le conseiller ne doit pas traiter la demande.

Il doit créer un prospect/interlocuteur puis une demande ARR TODO en stipulant dans le commentaire du dossier « la date et index d'arrivée et qu'une facture de majoration assainissement doit être annulée »

Le conseiller en back office doit régulariser le dossier du prédecesseur et demander l'annulation de la facture de majoration assainissement au service recouvrement avant de traiter la demande d'abonnement

➤ **Le traitement d'une TODO, doit se faire exclusivement dans Odyssée**



Les documents utiles :

- M9 Traiter une résiliation/mutation rétroactive
- M9 Régulariser une résiliation/mutation rétroactive
- M3 Réaliser un avoir et une réfection de facture
- M3 Créer, annuler ou modifier un montant facturable
- Rappel métier « Ecart de consommation entre 2 abonnés »
- Fiche mémo La réforme Agence de l'Eau et les actes métiers

