



# RAPPEL METIER : TRAITEMENT ARRIVEE / DEPART AVEC AT

**Principe :** Le conseiller traite un abonnement ou une résiliation qui a nécessité l'intervention d'un agent pour ouvrir ou fermer le branchement.

L'acte métier n'est pas réalisé au moment de l'appel mais au retour de l'intervention de l'agent.

**Important :** Le conseiller doit au préalable vérifier le compte rendu de l'activité terrain et l'état du PDS.

**L'état source du PDS doit être modifié si nécessaire.**

## ➤ Modifier l'état source du PDS :

- 1) Pour une remise en eau, le conseiller doit modifier l'état source point service qui est à l'état « Fermé », en « Ouvert »

Il faut également vérifier que l'état point de service soit à l'état « En service »

L'emplacement ne doit jamais être vide, si c'est le cas, demander au client ou saisir 0 (NA) :

Point de service

Principal	Installations	Caractéristiques	Infos type Pds	Géo	Multi-article	Hist. appareil
POINT DE SERVICE	PDS Service/MARSANNAY LA COTE (lot: 898) S/MARSANNAY LA COTE (lot: 898) S/32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY					
ID SITE	5312789777	<input type="button" value="🔍"/>	32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY LA COTE			
TYPE PDS	SERVICE	<input type="button" value="🔍"/>	PDS Service			
ETAT POINT SERVICE	En service	<input type="button" value="▼"/>		DATE SUPPR.		<input type="button" value="CALENDAR"/>
DATE D'INSTALLATION	18/06/1998	<input type="button" value="CALENDAR"/>				
ETAT SOURCE POINT SERVICE	Ouvert	<input type="button" value="▼"/>		MOTIF DE FERMETURE DE BRANCHEMENT		
EMPLACEMENT	0	<input type="button" value="🔍"/>	N/A			
DÉTAILS EMPLACEMENT	<input type="text"/>					

- 1) Pour une fermeture en eau, le conseiller doit modifier l'état source point service qui est à l'état « Ouvert », en « Fermé » après traitement de la demande :

Il faut également remplir le Motif de fermeture de branchement

L'état point de service ne doit pas être modifié

L'emplacement ne doit jamais être vide, si c'est le cas, demander au client ou saisir 0 (NA) :

Point de service

Principal	Installations	Caractéristiques	Infos type Pds	Géo	Multi-article	Hist. appareil	Equipe
POINT DE SERVICE	PDS Service/MARSANNAY LA COTE (lot: 898) S/MARSANNAY LA COTE (lot: 898) S/32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY LA COTE						
ID SITE	<input type="text" value="5312789777"/>	32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY LA COTE					
TYPE PDS	<input type="text" value="SERVICE"/>	PDS Service					
ETAT POINT SERVICE	<input type="text" value="En service"/>	DATE SUPPR.					
DATE D'INSTALLATION	<input type="text" value="18/06/1998"/>						
ETAT SOURCE POINT SERVICE	<input type="text" value="Fermé"/>	MOTIF DE FERMETURE DE BRANCHEMENT					
EMPLACEMENT	<input type="text" value="0"/>	N/A					
DÉTAILS EMPLACEMENT	<input type="text"/>						

➤ Points de vigilance lors du traitement de l'abonnement suite à une remise en eau :

**Important :**

- L'abonnement doit être réalisé à la date de l'intervention de l'agent, sauf en cas d'abonnement rétroactif (s'il y a eu de la consommation depuis l'index de résiliation du prédecesseur).
- Le conseiller doit systématiquement vérifier l'index de résiliation du prédecesseur. S'il y a un écart de plus de 10 m<sup>3</sup>, le client doit nous fournir obligatoirement un justificatif (état des lieux, acte de vente où figure l'index).

1. Faire les points de vérifications suivant :

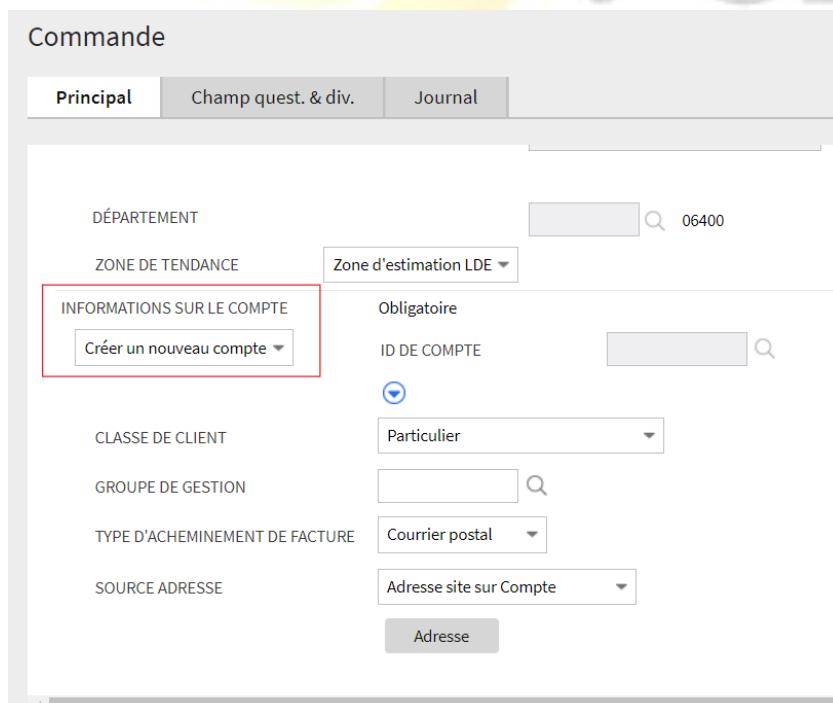
- Index de résiliation du prédecesseur
- le type de dossier : ARR, ARR WEB ou ILIADE

Si le PDS est Général, ne pas traiter la demande

2. Copier l'ID d'acteur présent dans le dossier ARR
3. Vérifier la cohérence de l'index et saisir l'index
4. Lancer la campagne Mutation individuelle compte

• Rappel :

-Dans le cas d'une **arrivée classique**, vérifier tout en bas de la page au niveau des informations sur le compte que soit sélectionné « **Créer un nouveau compte** »



The screenshot shows the 'Commande' software interface. At the top, there are three tabs: 'Principal', 'Champ quest. & div.', and 'Journal'. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus. The 'INFORMATIONS SUR LE COMPTE' section is highlighted with a red border. It contains a button labeled 'Créer un nouveau compte'. Other fields in this section include 'DÉPARTEMENT' (06400), 'ZONE DE TENDANCE' (Zone d'estimation LDE), 'ID DE COMPTE' (empty), 'CLASSE DE CLIENT' (Particulier), 'GROUPE DE GESTION' (empty), 'TYPE D'ACHEMINEMENT DE FACTURE' (Courrier postal), and 'SOURCE ADRESSE' (Adresse site sur Compte). There is also a 'Adresse' button.

-Dans le cas d'une **arrivée WEB ou ILIADE**, vérifier tout en bas de la page au niveau des informations sur le compte que soit sélectionné « **Utiliser compte existant** »

❖ Saisir les données connues comme le type de résidence et le statut occupant

5. Vérifier le montant facturable qui doit être : « Frais d'accès au service avec déplacement »

6. Saisir un commentaire dans le dossier (nom agent, date de l'abonnement et index) et copier l'ID de compte.

TYPE DE DOSSIER CLIENT	ARR	Arrivée client
ETAT	En cours	
DATE/HEURE OUVERT		
COMMENTAIRE	Faire remise en eau	
ACTEUR	8899344915	LAGAFF, GASTON
COMPTE		
SITE	3907642674	21 RUE DES FLEURS, 21000, DIJON
UTIL. RESPONSABLE	TDDQPE	TDDQPE, TDDQPE

➤ **Points de vigilance lors du traitement de la résiliation à la suite d'une fermeture en eau :**

1. Vérifier la cohérence de l'index et saisir l'index
2. Lancer la campagne Résiliation compte
3. Vérifier le montant facturable qui doit être : « Frais d'accès au service avec déplacement »
4. Saisir un commentaire dans le dossier (nom agent, date de la résiliation et index)



**Les documents utiles :**

- M2 Traiter une mutation individuelle (compte)
- M2 Traiter une résiliation d'abonnement (compte)
- M3 Créer, annuler ou modifier un montant facturable
- M2 Traitement des demandes – Les campagnes
- M4 Traitement des tâches MTC
- Fiche MEMO La résiliation dans Odyssée

