



RAPPEL METIER :

Ecart de consommation entre 2 abonnés

Principe : Le conseiller doit abonner un client mais il existe un écart de consommation avec l'ancien occupant

Important : un écart de 5 m3 maximum est toléré entre l'index de résiliation et l'index d'arrivée

Il ne faut pas envoyer un agent car il constatera juste l'index au jour J

➤ Traitement en front office et back office

Prérequis : Le conseiller doit systématiquement vérifier l'index de résiliation de l'ancien occupant avant de réaliser un abonnement

S'il existe un écart de consommation de plus de 5 m3, le conseiller ne doit pas mettre en place l'abonnement

Il doit créer un prospect/interlocuteur et ouvrir un dossier ARR Cas Particuliers (TODO) en stipulant dans le commentaire le motif d'ouverture de ce dossier (en attendant que le client nous transmette un justificatif : acte de vente, état des lieux d'entrée, où figure l'index du compteur et la date d'entrée dans les lieux)

Un justificatif d'entrée dans les lieux est obligatoire pour prouver la date et l'index d'arrivée du client. Toutefois, la photo du compteur peut être demandée en complément pour avoir l'index au jour J et confirmer le matricule du compteur **(Si le client ne possède pas de justificatif, mettre en place l'abonnement avec l'index et la date de résiliation de l'ancien occupant)**

Le conseiller doit informer le client que s'il ne nous transmet pas de justificatif sous 15 jours, son abonnement sera mis en place avec l'index et la date de résiliation de l'ancien occupant

➤ Cas d'une demande d'arrivée avec remise en eau

Le conseiller doit ouvrir un dossier ARR avec intervention, en stipulant dans le commentaire du dossier qu'il y a un écart de consommation avec l'ancien occupant

Il doit demander au client de nous fournir un justificatif. Si le client ne possède pas de justificatif, noter dans le commentaire du dossier de mettre en place l'abonnement avec l'index et la date de résiliation du prédécesseur (appliquer le même process en BO si nous n'avons pas reçu les justificatifs sous 15 jours)

➤ Traitement en back office

Lors de la réception du justificatif, l'abonnement doit être fait à la date et l'index figurant sur le document (en respectant le délai de prescription de 2 ans si le client nous l'oppose)

- S'il n'y a pas d'index sur le document, le conseiller doit prendre l'index de résiliation de l'ancien occupant (ou l'index de la télérelève) et la date indiquée sur le document
- Si le client ne possède aucun justificatif, l'abonnement doit être fait à la date et index de résiliation de l'ancien occupant. Un mail ou courrier (si mail non connu) de confirmation devra être envoyé au client en lui rappelant que sans justificatif, l'index de l'ancien occupant a été pris en compte pour son abonnement
- Si le justificatif fourni par le client confirme un écart de plus de 5 m3 de consommation avec l'ancien occupant non imputable au nouvel abonné, le conseiller doit réaliser l'abonnement et stipuler dans le commentaire du dossier ARR « écart de consommation avec ancien occupant » (la précision de ce commentaire permettra d'effectuer une requête Odyssée Pilotage pour rechercher les clients intermédiaires - Dossiers créés par entité ou Nouveaux clients - Liste)
- Si le client conteste un abonnement réalisé par le service des Euros (facture taguée « euros » dans l'onglet « caractéristiques »), le conseiller doit analyser le dossier et apporter une réponse au client sans transfert au service Euros.

Si l'abonnement doit être régularisé après réception d'un justificatif (ou si le client conteste toujours la régularisation après explication), le conseiller doit faire un dossier INT vers EUROS

- En cas d'une demande **Arrivée avec remise en eau**, sans demande de justificatif au préalable, vous devez :
- Envoyer un mail au client en lui demandant de nous fournir un justificatif et en lui précisant que sans justificatif, son abonnement sera mis en place avec l'index et la date de résiliation de l'ancien occupant
 - Laisser le dossier ARR et la tâche ouverte pendant 15 jours, en notant un commentaire (« en attente justificatif car écart de consommation avec le prédécesseur »)
 - Si pas de retour du client ou si pas de justificatif, abonner le client avec l'index et la date de résiliation du prédécesseur et envoyer un mail au client, en lui rappelant que sans justificatif, l'index de l'ancien occupant a été pris en compte pour son abonnement






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

➤ Point de vigilance

Le conseiller doit vérifier systématiquement dans l'historique des consommations la cohérence de l'index et sa saisie.

Pour rappel, seuls les m3 doivent être saisis et il ne faut pas supprimer un index

Un exemple ci-dessous d'un index incohérent (le bon index est 899 m3) :

	DATE/HEURE RELEVÉ	ECART RELEVÉ	MESSAGE	RELEVÉ CDM	TYPE DE RELEVÉ
	02/04/2024 13:00:00	89072,000000	Utilisation : 89.072, Utilisation correcte : 13 - 381, Relevés corrects : 895 - 1263	89954,000000	Relevé client
	18/11/2022 00:00:00	0,000000	Utilisation : 0, Utilisation correcte : 0 - 1, Relevés corrects : 882 - 883	882,000000	Relevé client
	17/11/2022 00:00:00	15,000000	Utilisation : 15, sans valeurs hte/basse	882,000000	Normal
	09/05/2022 23:59:59	38,000000	Utilisation : 38, Utilisation correcte : 6 - 172, Relevés corrects : 835 - 1001	867,000000	Estimation système
	26/10/2021 00:00:00	36,000000	Utilisation : 36, sans valeurs hte/basse	829,000000	Normal



Les documents utiles :

- M2 Traiter une mutation individuelle (compte)
- M2 Réaliser une campagne Ajout prospect
- M2 Traitement des demandes – Les campagnes
- M2 Traitement des demandes – Consignes d'enregistrement d'un acteur, d'une adresse, d'un propriétaire
- Fiche Mémo – Comment utiliser le dossier interservices