



# 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	<input type="text" value="5312789777"/>	<input type="text" value="32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY LA COTE"/>				
TYPE PDS	<input type="text" value="SERVICE"/>	<input type="text" value="PDS Service"/>				
ETAT POINT SERVICE	<input type="text" value="En service"/>	DATE SUPPR. <input type="text"/>				
DATE D'INSTALLATION	<input type="text" value="18/06/1998"/>					
ETAT SOURCE POINT SERVICE	<input type="text" value="Ouvert"/>	MOTIF DE FERMETURE DE BRANCHEMENT <input type="text"/>				
EMPLACEMENT	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="N/A"/>				
DÉTAILS EMBLACEMENT	<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      5312789777      32 RUE DES FLEURS, 21160, MARSANNAY LA COTE

TYPE PDS      SERVICE      PDS Service

ETAT POINT SERVICE      En service      DATE SUPPR.

DATE D'INSTALLATION      18/06/1998

ETAT SOURCE POINT SERVICE      Fermé      MOTIF DE FERMETURE DE BRANCHEMENT      \*

EMPLACEMENT      0      N/A

DÉTAILS EMPLACEMENT

## ➤ 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 prédécesseur).**
- **Le conseiller doit systématiquement vérifier l'index de résiliation du prédécesseur. S'il y a un écart de plus de 10 m3, 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 prédécesseur
- 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** »

Commande

Principal | Champ quest. & div. | Journal

DÉPARTEMENT [ ] Q 06400

ZONE DE TENDANCE [Zone d'estimation LDE ▼]

**INFORMATIONS SUR LE COMPTE**

Créer un nouveau compte ▼

Obligatoire

ID DE COMPTE [ ] Q

CLASSE DE CLIENT [Particulier ▼]

GROUPE DE GESTION [ ] Q

TYPE D'ACHEMINEMENT DE FACTURE [Courrier postal ▼]

SOURCE ADRESSE [Adresse site sur Compte ▼]

Adresse

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

