

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
recherche EDL	saisie référence PDS	Le problème suivant a été détecté : La clé xx n'est pas valide pour la référence de PDS xxxxx/E1/xxxxxxx	O	obtenir la bonne référence	Tous processus
recherche EDL	après avoir cliqué sur "contrat unique conclu", en actionnant le bouton "rechercher"	date de signature du contrat ou du mandat > N° de contrat unique conclu avec le client	O	renseignez le numéro de contrat et la date de signature de celui-ci	Changement de FR + Mise en service + Accès aux données
recherche EDL	après avoir cliqué sur "mandat", en actionnant le bouton "rechercher"	date de signature du contrat ou du mandat	O	renseignez le numéro de mandat et la date de signature de celui-ci	Accès aux données
dossier EDL - onglet contrat et affaires	pas d'accès au bouton "changement de Fournisseur"	**	**	retournez à la vue recherche EDL, cochez "contrat unique conclu", renseignez la référence + date de signature du contrat unique	Changement de FR
dossier EDL - onglet contrat et affaires	en cliquant sur le bouton "Mise en Service" pas possible d'accéder à la page suivante	l'état du PDS est "ne peut être mis en service" : des travaux sont nécessaires avant la mise en service et l'activation du contrat	O	sur le PDS vous pouvez constater que l'état du PDS est "MES impossible" ce qui suppose que le raccordement n'est pas terminé et/ou payé. Vous pouvez contacter le Distributeur pour vous en assurer et vous rapprocher du Client au besoin.	Mise en service
dossier EDL - onglet contrat et affaires	en cliquant sur le bouton "Mise en Service" pas possible d'accéder à la page suivante	le consuel n'a pas été présenté : mise en service impossible	O	en cliquant sur le PDS, vous pouvez constater dans le pavé "informations techniques" que le PDS est soumis à consuel et que celui-ci n'a pas été présenté. Au besoin contacter le Client.	Mise en service

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
dossier EDL - onglet contrat et affaires	pas d'accès au bouton "Mise en service "	**	**	soit : - vous n'avez pas renseigné des informations dans l'écran "recherche EDL", retournez alors à cet écran, cochez "contrat unique conclu", renseignez la référence + date de signature du contrat unique. - ou il existe une demande de MES, de changt de FR, de modification contractuelle en cours sur ce PDS. Vous devez attendre la fin du processus en cours pour effectuer votre demande.	Mise en service
dossier EDL - onglet contrat et affaires	pas d'accès au bouton "changement de Fournisseur" bien que le contrat unique conclu soit coché et sa référence et date de signature renseignées	**	**	-Le PDS n'est pas en état "en service" sous-état "actif" - ou un changt de FR, une MES, une modification contractuelle ou une résiliation est en cours - le PDS est déjà rattaché au FR demandeur	Changement de FR
dossier EDL - onglet contrat et affaires	la liste des contrats est vide	**	**	ce PDS n'est pas dans votre périmètre de facturation. Vérifiez la RTPL saisie dans la recherche EDL	Modification contractuelle - Résiliation
consultation de contrat - onglet paramètres	pas d'accès au bouton "modifier service "	**	**	c'est qu'une demande de changt de FR, de MES, de modification contractuelle ou de résiliation est déjà en cours sur le PDS ou que le contrat est déjà résilié	Modification contractuelle
consultation de contrat - onglet paramètres	en cliquant sur le bouton "modifier service", un message apparaît	la date de fin d'engagement du xx/xx/xxxx pour l'acheminement électricité n'est pas encore dépassée	N	Vous ne devez pas modifier un service avant l'échéance d'une période de 12 mois. Annulez votre demande	Modification contractuelle

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
consultation contrat -onglet généralités	pas d'accès au bouton "cesser contrat"	**	**	c'est qu'une demande de changt de FR, de MES, de modification contractuelle ou de résiliation est déjà en cours sur le PDS ou que le contrat est déjà résilié	Résiliation
cessation du contrat -onglet généralités	en cliquant sur le chevron du bas, impossible d'accéder à la page suivante	merci de renseigner la zone obligatoire suivante : motif cessation	O	il faut choisir l'un des 2 motifs : initiative client (pour cessation d'activité par exemple) ou initiative fournisseur	Résiliation
cessation du contrat - onglet relève	après avoir renseigné l'onglet "Généralités " impossible d'accéder à l'onglet relève	**	**	certaines situations ne permettent pas de passer par cet onglet. Ce sont les cas suivants : - motif de résiliation = initiative fournisseur - le client concerné est un professionnel (qualifié en segment C5) Dans ces cas, l'outil vous oblige à passer par l'onglet intervention	Résiliation
cessation du contrat - onglet intervention	en cliquant sur le chevron du bas, impossible d'accéder à la page suivante	merci de renseigner les zones obligatoires suivantes :date d'effet souhaitée, période de la journée (matin, après midi)	O	les zones blanches du pavé modalité d'intervention doivent être renseignées	Résiliation
cessation du contrat - onglet intervention	en cliquant sur le chevron du bas, impossible d'accéder à la page suivante	dans le cas d'une demande à l'initiative du fournisseur, la date d'effet demandée ne peut être antérieure au 1er du mois après un délai minimum d'un mois	O	Il faut respecter ce délai. Corrigez	Résiliation

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
cessation du contrat - onglet intervention	en cliquant sur le chevron du bas, un message apparaît	le numéro de téléphone du contact intervention n'a pas été saisi	N	il est vivement conseillé de renseigner le numéro de contact du client car le Distributeur peut être amené à devoir contacter le client	Résiliation
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" <i>pas possible d'accéder à la page suivante</i>	L'installation du client nécessite une modernisation : un tarif d'acheminement ne peut pas être proposé	O	Il doit s'agir d'un ancien tarif qui nécessite des travaux préalables.Veuillez contacter le GRD afin qu'il procède à une vérification technique de l'installation	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" <i>impossible d'accéder à la page suivante</i>	Le service demandé n'est pas compatible avec la configuration matérielle en place	O	la structure du comptage en place doit être compatible avec le service demandé, le changt de FR s'effectuant à iso structure. Il convient donc de sélectionner le service adéquat	Changement de FR
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" <i>impossible d'accéder à l' onglet "relève"</i>	**	**	il s'agit certainement d'un cas de tarif qui ne permet pas la mise en place d'un contrat. Il faudra donc planifier un déplacement pour rendre compatible la demande et dans ce cas l'onglet relève n'est pas accessible.	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" <i>impossible d'accéder à l' onglet suivant</i>	nom de l'occupant de l'espace de livraison	O	il faut renseigner l'occupant de l'EDL (Espace de Livraison)	Mise en service
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" impossible d'accéder à l'onglet suivant	le format du téléphone ou du portable est non-valide (16 chiffres maximum)	O	reneiguez correctement le N° de téléphone ou de portable	Changement de FR + Mise en service

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" impossible d'accéder à l'onglet suivant	le code NAF est incorrect ou le code NAF saisi devrait comporter 5 caractères	O	veuillez rectifier	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" impossible d'accéder à l'onglet suivant	le code SIREN est incorrect	O	reneiguez correctement le N° du code SIREN	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet PDS et service	après avoir renseigné l'onglet "PDS et service" impossible d'accéder à l'onglet suivant	il faut choisir un service	O	vous n'avez pas choisi de service. Veuillez cliquer sur le service souhaité	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet paramètres	en cliquant sur le chevron du bas, impossible d'accéder à la page suivante	Merci de renseigner la (les) zone (s) obligatoire (s) suivante (s) : usage ou/et puissance souscrite d'acheminement	O	reneiguez les zones obligatoires	Mise en service
création du contrat électricité - onglet paramètres	en modifiant le type de tension, un message apparaît	changement de type de tension : informez le client que l'agent d'intervention étudiera sur place la faisabilité technique de la demande . De plus, l'outil vous rend attentif sur l'avertissement et vous demande de valider ou non votre opération	N	ce message vous informe qu'une étude technique sera effectuée pour le passage de monophasé en triphasé ou inverse. Vous devez valider ou non votre opération	Mise en service

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
création du contrat électricité - onglet paramètres	après avoir renseigné l'onglet "paramètres" impossible d'accéder à la page suivante	La demande de changement de version tarifaire n'est pas compatible avec la règle de maintien des 12 mois	O	Dans l'onglet "PDS et service"vous avez modifié le service alors que celui-ci n'avait pas été maintenu à minima 12 mois. Vous devez retourner sur l'onglet "PDS et service", cliquer sur "modifier" pour remettre le service dont dispose le client actuellement	Changement de FR
création du contrat électricité - onglet paramètres	en modifiant la PS impossible d'accéder à la page suivante	La puissance souscrite de l'installation ne peut pas être modifiée	O	la Puissance Souscrite (PS) ne doit pas être modifiée, le changt de FR s'effectuant à iso puissance.Il convient donc de sélectionner la puissance souscrite actuelle	Changement de FR
création du contrat électricité - onglet paramètres	en modifiant la PS un message apparaît	les puissances souscrites sont différentes de celles du service souscrit précédent ou du contrat précédent, relève immédiate impossible	N	il s'agit certainement d'un cas de tarif qui ne permet pas le changt de FR sans déplacement (ex tarif EJP).Il faudra donc planifier un déplacement pour rendre compatible le changt de FR et dans ce cas l'onglet relève n'est pas accessible.	Changement de FR
création du contrat électricité - onglet paramètres	en modifiant la PS un message apparaît	les puissances souscrites sont différentes de celles du service souscrit précédent ou du contrat précédent, relève immédiate impossible	N	ce message vous indique qu'un déplacement est nécessaire et que l'accès à l'onglet "relève" est impossible dans ce cas	Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, impossible d'accéder à l'onglet suivant	Le problème suivant a été détecté :une relève existe déjà à une date ultérieure	O	C'est la date de l'auto-relève qui pose problème. Vous pouvez consulter la date de la dernière relève sur l'onglet PDS. La date de l'auto-relève doit être postérieure à la date de la dernière relève	Changement de FR + Mise en service

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, impossible d'accéder à l'onglet suivant	index inférieur par rapport au dernier index facturé	O	nous vous conseillons de cocher "estimation d'index demandée" ou d'effectuer un autre choix	Changement de FR
création du contrat électricité - onglet relève	en renseignant une auto-relève, un avertissement apparaît	libre service depuis moins de 56 jours, affecter la relève de cessation	N	la dernière relève en notre possession étant récente et jugée cohérente, nous vous conseillons de partir de cette relève	Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, un message apparaît	avertissement : visite réglementaire comptage à faire	N	il ne s'agit que d'une information qui signifie que ce PDS n'a pas été relevé depuis + de 12 mois	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, un message apparaît	la durée entre relève est trop grande	N	il ne s'agit que d'une information qui signifie que ce PDS n'a pas été relevé depuis longtemps sans excéder 12 mois	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir coché "estimation d'index demandée", impossible d'accéder à l'onglet suivant	la dernière relève réelle date de plus de 400 jours, saisir une relève	O	ce PDS n'ayant pas été relevé depuis + de 12 mois, une relève est nécessaire. Pour cela, recliquez sur l'estimation pour décocher et cliquez sur relevé spécial	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, impossible d'accéder à l'onglet suivant	dépassement du seuil maximal admissible..... (avec détail des seuils ex : nrjactive net HC = 99950<seuil =250)	O	un contrôle de cohérence est effectué pour vérifier l'index saisi. Dans ce cas, l'index précédent était un index relevé ou auto-relevé. L'auto-relevé que vous voulez renseigner ne peut donc être inférieure à l'index précédent. L'outil fait également des contrôles de cohérence en considérant que si l'index dans ce cas doit être pris en compte c'est que le compteur a fait un tour, et donc un message de dépassement du seuil maximal s'affiche. Rectifiez l'auto-relève ou cochez une autre option	Changement de FR + Mise en service

écran	situation qui pose problème	Message	blocage	solution	processus concerné
		** = pas de message	<p>O = oui</p> <p>N = non uniquement avertissement</p> <p>** = ni blocage, ni avertissement</p>		
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, impossible d'accéder à l'onglet suivant	index inférieur par rapport au dernier index facturé	O	un contrôle de cohérence est effectué pour vérifier l'index saisi. Dans ce cas, l'index précédent était un index relevé, vous ne pouvez pas de ce fait saisir un index qui lui est inférieur. Effectuez un autre choix.	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, impossible d'accéder à la vue suivante	la date de la relève en cours est postérieure à la date du jour	O	la date de l'auto-relève ne peut jamais être postérieure à la date du jour. Corrigez	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	après avoir saisi une auto-relève, un message apparaît	vérifier la consommation nrj active net TH de cette relève référant une relève précédente estimée	N	L'outil compare l'auto-relève qui est saisie avec le dernier index en mémoire qui dans ce cas est supérieur à l'auto-relève et demande uniquement la vérification de la saisie. Confirmez votre opération ou effectuez un autre choix.	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet relève	en retournant sur l'onglet relève, je souhaite modifier le mode de relève. <i>Comment faire ?</i>	**	**	appuyer sur le bouton "modifier" puis décocher "relevé spécial ou intervention demandée" ou "estimation index demandée". S'il s'agissait d'une auto-relève, cocher directement "relevé spécial ou intervention" ou "estimation index demandée"	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet intervention	après avoir planifié la date d'effet souhaitée, impossible d'accéder à l'onglet suivant	la date d'effet souhaitée est trop proche : impossible de planifier avant 4 jours ouvrés	O	le délai minimum est de 4 j ouvrés mais nous vous conseillons d'indiquer une date proche de la date d'effet du changt de FR afin d'obtenir la relève la plus juste à la date d'effet du changt de FR	Changement de FR

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
création du contrat électricité - onglet intervention	après avoir renseigné la date d'effet souhaitée, un avertissement apparaît	le numéro de téléphone du contact d'intervention n'a pas été saisi	N	il est souhaitable d'indiquer le numéro de téléphone du contact chez le client dans le cas où l'agent d'intervention aurait besoin de le contacter. Répondez au message de validation de l'opération en cliquant sur "non" et renseignez le numéro de téléphone du client	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet intervention	après avoir planifié la date d'effet souhaitée, impossible d'accéder à l'onglet suivant	la date d'effet souhaitée est trop proche : impossible de planifier avant 4 jours ouvrés	O	renseignez une date respectant le message	Mise en service
création du contrat électricité - onglet intervention	après avoir planifié la date d'effet souhaitée, impossible d'accéder à l'onglet suivant	merci de renseigner les zones obligatoires suivantes : période de la journée (matin, après midi)	O	cliquez sur matin ou après midi	Changement de FR + Mise en service
création du contrat électricité - onglet validation	après avoir cliqué sur "enregistrer"	merci de renseigner la zone obligatoire suivante : date d'effet souhaitée	O	indiquez la date d'effet souhaitée	Mise en service
modification de contrat - onglet PDS et service	après avoir choisi le service et cliqué sur le chevron, un message apparaît	le service sélectionné n'est pas compatible avec la configuration matérielle en place sur le PDS, relève immédiate impossible	N	ce message vous prévient que vous n'aurez pas accès à l'onglet relève car une intervention pour modification de la configuration du matériel est nécessaire. La relève du compteur s'effectuera à l'occasion de cette intervention	Modification contractuelle
modification de contrat - onglet Paramètres	après avoir renseigné cet onglet et cliqué sur le chevron, un message apparaît	en monophasé, la puissance souscrite doit être inférieure ou égale à 18 kVA	O	cette modification nécessite le passage en triphasé	Modification contractuelle

écran	situation qui pose problème	Message ** = pas de message	blocage O = oui N = non uniquement avertissement ** = ni blocage, ni avertissement	solution	processus concerné
modification de contrat - onglet Paramètres	après avoir renseigné cet onglet et cliqué sur le chevron, un message apparaît	les puissances souscrites sont différentes de celles du service souscrit précédent ou du contrat précédent, relève immédiate impossible	N	ce message vous prévient que vous n'aurez pas accès à l'onglet relève car une intervention pour modification de puissance est nécessaire. La relève du compteur s'effectuera à l'occasion de cette intervention	Modification contractuelle
modification de contrat - onglet Paramètres	après avoir renseigné cet onglet et cliqué sur le chevron, un message apparaît	Puissance limite technique du PDS (X kVA) dépassée : informez le client que l'agent d'intervention étudiera sur place la faisabilité technique de la demande	N	L'obtention de la puissance souhaitée nécessite peut-être des travaux préalables, prévenez le client	Modification contractuelle
modification de contrat - onglet Paramètres	après avoir renseigné cet onglet et cliqué sur le chevron, un message apparaît	en triphasé, la puissance souscrite doit être supérieure ou égale à 6 kVA	O	vous ne pouvez pas demander une puissance de 3 kVA en triphasé, modifiez votre demande	Modification contractuelle
modification de contrat - onglet Paramètres	après avoir renseigné cet onglet et cliqué sur le chevron, un message apparaît	la puissance souscrite doit être inférieure ou égale à 36 kVA et si elle est supérieure à 3 kVA elle doit être égale à 3,6,9,12,15,18,24,30 ou 36 kVA	O	vous n'avez pas sélectionné une puissance souscrite compatible avec la réglementation en vigueur et le référentiel du Distributeur	Modification contractuelle