



## Guide utilisateur portail web URM

### Historique :

Version	Rédacteur	Date de modification	Modifications apportées
1.0	AHA / CFE / YBO	22/08/2007	Création du document
1.1	AHA / CFE / YBO	19/05/2009	Mise à jour du document suite au déploiement portail V8
1.2	LRU	14/11/2012	Mise à jour du document suite à la mise en œuvre de la fonction de planification des interventions par créneau
1.3	ESC	04/07/2016	Mise à jour suite à changement de modalités d'accès
1.4	ESC	26/02/2017	Précisions sur confirmation de date d'effet des prestations demandées
1.5	ESC	06/03/2019	Mise à jour suite passage en V13

# Guide utilisateur portail web URM

## SOMMAIRE

1. Bienvenue sur le portail web URM
  - 1.1 Définitions et principes
  - 1.2 Connexion
  
2. Consultation
  - 2.1 Espace de livraison
  - 2.2 Eléments techniques
  - 2.3 Contrat
  - 2.4 Affaire
  
3. Gestion des contrats
  - 3.1 Changement de fournisseur
  - 3.2 Mise en service
  - 3.3 Modification
  - 3.4 Cessation
  
4. Gestion des affaires
  - 4.1 Affaires d'annulation

## 1 BIENVENUE SUR LE PORTAIL WEB URM

---

Le présent document constitue un guide de référence pour la manipulation du portail web du GRD URM. Les informations contenues dans ce guide utilisateur ne peuvent pas être assimilées à des règles contractuelles.

L'accès au portail doit être préalablement demandé au GRD par l'intermédiaire du formulaire mis à disposition sur le site du GRD.

A l'issue de la procédure de remise des codes d'accès, le fournisseur peut se connecter au portail GRD à l'adresse suivante : <https://portail-grd.urm-metz.fr>

## 1.1 DEFINITIONS ET PRINCIPES

Dans ce paragraphe sont décrits certains termes utilisés tout au long du document :

- EDL : espace de livraison. Celui-ci porte l'adresse géographique du lieu de livraison de l'énergie.
- PDS : point de service. Il porte le matériel servant à la facturation pour une activité donnée.  
Un EDL possède donc un ou plusieurs PDS.

La notion de niveau ICS (Informations Commercialement Sensibles) consiste à définir, dans un contexte contractuel donné pour un fournisseur, quelles informations sont accessibles sur le PDS.

Ces niveaux ont été définis par la CRE et le portail web URM s'appuie sur ces définitions pour filtrer les données présentées.

Les différents niveaux ICS sont :

- Titulaire : le fournisseur est déjà titulaire d'un contrat d'acheminement sur ce PDS.
- Contrat conclu : le fournisseur est titulaire d'un contrat de fourniture avec un client sur ce PDS et il est sur le point de créer un contrat d'acheminement dans le portail.
- Mandat : le fournisseur a un mandat de son client l'autorisant à accéder à ses données techniques concernant le PDS, la relève et le branchement.
- Aucun : le fournisseur n'a aucun contrat pour ce PDS.

La souscription d'un contrat par une Mise en Service ou un Changement de Fournisseur n'est possible qu'en mode « Contrat conclu ».

Les différentes opérations possibles sur le portail sont les suivantes ; en respect des règles définies par la CRE et du catalogue de prestations URM :

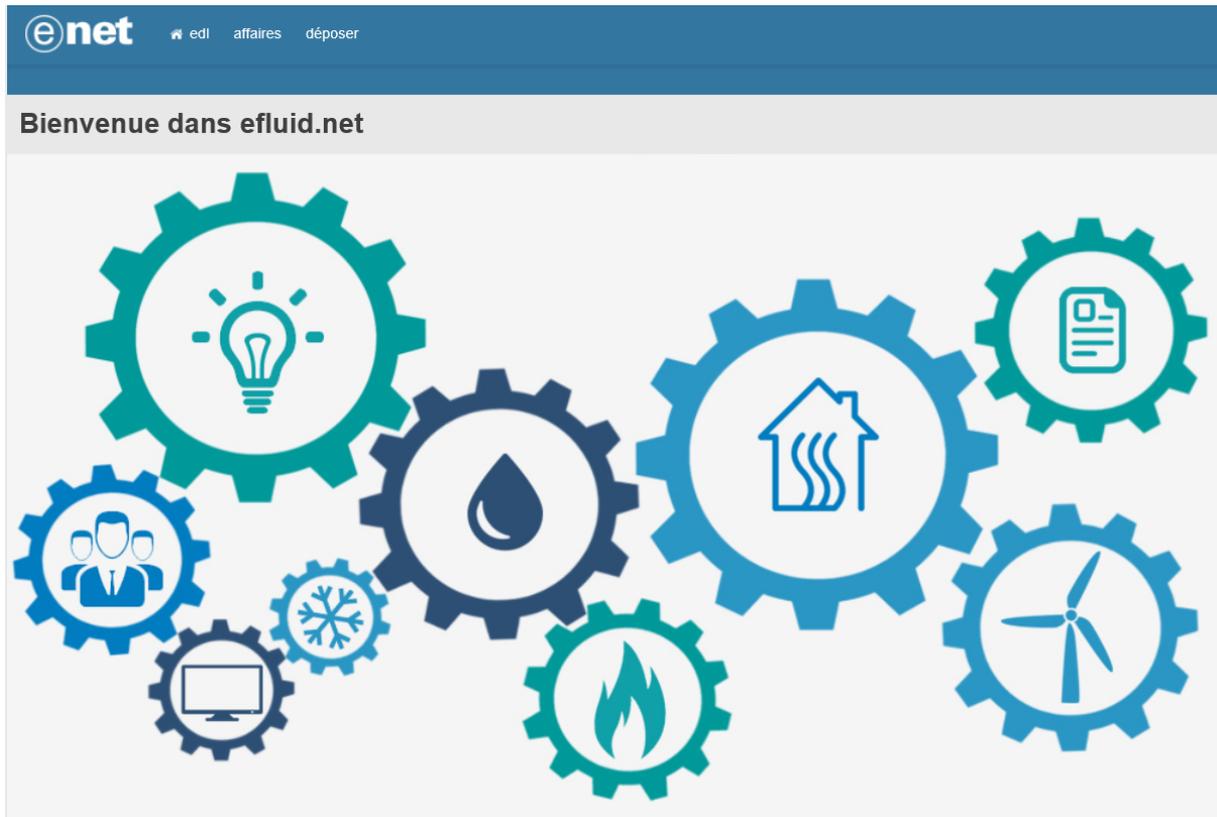
- Consulter le PDS et ses caractéristiques
- Consulter les informations concernant les matériels rattachés au PDS
- Consulter les informations concernant le branchement
- Souscrire un contrat (contrat conclu uniquement)
- Consulter un contrat (titulaire uniquement)
- Modifier un contrat (titulaire uniquement)
- Cesser un contrat (titulaire uniquement)
- Demander une intervention technique (titulaire uniquement)
- Effectuer des demandes diverses (titulaire uniquement)
- Lancer une procédure de réclamation (titulaire uniquement)
- Annuler une demande

Le portail web URM trace toutes les actions effectuées par l'opérateur depuis ce portail.

## 1.2 CONNEXION

Lors de sa connexion au portail web URM, l'utilisateur est invité à entrer les login et mot de passe que lui a précédemment communiqués l'accueil GRD.

Le point d'entrée pour la consultation d'informations dans le portail, ou pour la saisie de demandes est la *référence du PDS*. Aussi, une fois connecté, l'utilisateur cliquera sur le bouton EDL de l'écran d'accueil :



La page suivante est ensuite affichée :

Lorsqu'un fournisseur sélectionne « contrat conclu » ou « mandat », il doit renseigner obligatoirement la date du contrat conclu ainsi que sa référence, ou uniquement la date du mandat.

Sur un PDS pour lequel le fournisseur connecté possède un contrat actif, la case « aucun » sera sélectionnée.

Une fois ces attributs renseignés le fournisseur accède en consultation aux éléments présentés dans le chapitre suivant.

A NOTER : le "chemin de fer" en haut à gauche de l'écran indique à chaque instant la page consultée et le cheminement réalisé.

## 2 CONSULTATION

### 2.1 DOSSIER EDL

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

### Consultation dossier EDL

GRD	URM électricité	statut	validé	créé le	24/01/2012
référence	204012	état	définitif	date de modification	13/08/2018
type	individuel	utilisation	habitation	date d'abandon	
libellé					
adresse	54 rue SOMERS STREET FORSYTH / rez de chaussée app 13				
complément	ICQDPZQHJWNHVL0B				

éléments techniques

contrats et affaires

PDS						
référence	activité	consommation/production	date de 1ère mise en service	état	coupé	niveau de tension
204012EC1	élec	consommation	22/03/2012	en service	non	BT

branchement					
référence	activité	mise en service	état	date d'état	puissance limite commerciale
105806	électricité BT	17/01/2012	en service	17/01/2012	

Le fournisseur pourra visualiser l'activité du PDS, sa date de 1<sup>ère</sup> mise en service, son état, s'il a été coupé ou non et enfin son niveau de tension.

## 2.2 ELEMENTS TECHNIQUES

### 2.2.1 ONGLET GENERALITES

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

### Consultation PDS électricité

GRD	URM électricité	état	en service	créé le	24/01/2012
référence	204012EC1	sous-état	actif	date de modification	30/10/2018
nature PDS	consommation	coupé	<input type="checkbox"/>	date de 1ère mise en service	22/03/2012
PDS regroupement PADT	<input checked="" type="checkbox"/>	date d'état	12/07/2018	date d'abandon	
adresse: 54 rue SOMERS STREET FORSYTH / rez de chaussée app 13					
complément: ICQDPZQHJWNHVLOB					

généralités
relèves
consommations mensuelles

date prochaine relève: 29/03/2019

**matériels rattachés au PDS**

référence	catégorie	usage	date pose	date dépose
701101323953	compteur électronique bleu	énergie active	22/03/2012 14:01	
CL1221168	disjoncteur bleu		22/03/2012 14:01	
204012EC1044125	coupe circuit		01/01/1900 08:00	

**informations techniques**

niveau de tension: <input type="radio"/> HTB <input type="radio"/> HTA <input type="radio"/> BT+ <input checked="" type="radio"/> BT type de tension: <input checked="" type="radio"/> monophasé <input type="radio"/> triphasé puissance limite PDS: 6 kVA réglage de la protection: 30 A type de protection: disjoncteur mode de relève: par téléreport compteur accessible / emplacement: <input type="checkbox"/> intérieur	soumission consuel: conseil formulaire jaune consuel présenté: <input checked="" type="checkbox"/> haut risque vital / prioritaire: <input type="checkbox"/> PDS en décompte: <input type="checkbox"/>
---	---

### 2.2.2 ONGLET RELEVES

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

### Consultation PDS électricité

GRD	URM électricité	état	en service	créé le	24/01/2012
référence	204012EC1	sous-état	actif	date de modification	30/10/2018
nature PDS	consommation	coupé	<input type="checkbox"/>	date de 1ère mise en service	22/03/2012
PDS regroupement PADT	<input checked="" type="checkbox"/>	date d'état	12/07/2018	date d'abandon	
adresse: 54 rue SOMERS STREET FORSYTH / rez de chaussée app 13					
complément: ICQDPZQHJWNHVLOB					

généralités
relèves
consommations mensuelles

**liste des configurations matériel**

configurations matériel successives	date de début	date de fin	statut	sélection
BT Base Electronique	22/03/2012 - 14:00			<input checked="" type="radio"/>

[→ visualiser relèves](#)

Le fournisseur peut cliquer sur le lien « visualiser relève » après avoir sélectionné la ligne correspondant à l'installation technique à analyser, pour voir apparaître cette page avec la liste des relèves successives :

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

### Consultation PDS électricité

GRD  état  créé le

référence  sous-état  date de modification

nature PDS  coupé  date de 1ère mise en service

PDS regroupement PADT  date d'état  date d'abandon

adresse

complément

**liste des configurations matériel**

configurations matériel successives	date de début	date de fin	statut	sélection
BT HP/HC Electronique	27/11/2015 - 15:00			<input checked="" type="radio"/>
BT+ Base Electronique	26/08/2004 - 08:00	26/11/2015 - 13:30		<input type="radio"/>

[→ visualiser relèves](#)

**liste des relèves**

dates relèves	03/07/2017	19/07/2017	15/09/2017	11/12/2017	02/01/2018	08/03/2018	21/03/2018	21/03/2018	07/06/2018	14/09/2018	07/12/2018
type	reprise changement de fournisseur	récurrente	récurrente	récurrente	récurrente	récurrente	lecture d'index	lecture d'index	récurrente	récurrente	dépannage divers
nature	estimée	réelle A	estimé entre 2 relèves réelles	absence à la relève	estimé suite à absence client	estimé entre 2 relèves réelles	réelle	réelle	réelle	estimé entre 2 relèves réelles	réelle
rupture	transition	aucun	aucun	aucun	aucun	aucun	fin	début	aucun	aucun	aucun
statut	valide	valide	valide	invalide	valide	valide	valide	valide	valide	valide	valide
index nrj active HP	023654	023176	025391		029637	032114	033246	000001	002935	006849	011422
nrj active net HP	4 246	-478	2 215		4 246	2 477	1 132		2 934	3 914	4 573
index nrj active HC	017277	009733	010663		012446	013486	013550	000001	001255	002825	009829
nrj active net HC	3 261	-7 544	930		1 783	1 040	64		1 254	1 570	7 004

## 2.2.3 ONGLET CONSOMMATIONS MENSUELLES

Les consommations mensuelles représentent le niveau moyen de consommation mois par mois, actualisé de manière glissante lors de l'ajout de relèves réelles dans le SI du GRD.

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

### Consultation PDS électricité

GRD  état  créé le

référence  sous-état  date de modification

nature PDS  coupé  date de 1ère mise en service

PDS regroupement PADT  date d'état  date d'abandon

adresse

complément

**historique des consommations mensuelles**

mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Toutes Heures (kWh)	1 757	1 587	1 757	1 611	1 664	2 778	2 871	2 900	2 806	2 900	2 806	1 757

## 2.2.4 BRANCHEMENT

enet

[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > branchement BT

### Consultation branchement BT

GRD <input type="text" value="URM électricité"/>	date prévisionnelle de mise en service <input type="text"/>
référence <input type="text" value="61469"/>	date de 1ère mise en service <input type="text" value="01/01/1970"/>
état <input type="text" value="en service"/>	date d'état <input type="text" value="01/01/1970"/>
consommation/production <input type="text" value="consommation"/>	
hors service sur coupure <input type="checkbox"/>	

généralités
production

#### localisation

adresse

complément

#### informations techniques

puissance limite technique <input type="text" value="120"/> <input type="text" value="kVA"/>	longueur totale du raccordement <input type="text"/> m
puissance limite commerciale <input type="text" value="240"/> <input type="text" value="kVA"/>	longueur dérivation individuelle <input type="text"/> m
type de branchement <input type="text" value="souterrain"/>	mode de raccordement <input type="radio"/> monophasé <input checked="" type="radio"/> triphasé
type d'alimentation <input type="text" value="principale"/>	type de coffret <input checked="" type="radio"/> individuel <input type="radio"/> collectif
	modèle de coffret <input type="text" value="armoire tarif jaune client"/>

#### coupe-circuit

nombre de fils <input type="text"/>	type de fusible <input type="text"/>
calibre CCA <input type="text"/>	capacité de fusible <input type="text"/>

## 2.3 CONTRATS

La gestion des contrats d'acheminement souscrits à une adresse, est accessible depuis l'onglet "contrats et affaire" du dossier de l'EDL consulté.

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Consultation dossier EDL

GRD  statut  créé le

référence  état  date de modification

type  utilisation  date d'abandon

libellé

adresse

complément

éléments techniques

### liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
555316	élec	accès au réseau BT < 36 kVA	hp / hc	03/07/2017	actif

[→ mise en service](#)

### liste des affaires

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
1455470	élec	accès au réseau BT	intervention technic	lecture index	relevé d'index	29/11/2018	à prendre en compt	ESTEVEs Alexandre
1274853	élec	accès au réseau BT	intervention technic	lecture index	relevé d'index 19/01	22/03/2018	terminé	ESTEVEs Alexandre
1190608	élec	accès au réseau BT	intervention contrat	reprise - souscriptio	rel + rpb si nécessa	06/07/2017	terminé	FINNING INTERNATI

### 2.3.1 ONGLET GENERALITES

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Consultation contrat électricité

GRD  créé le

référence  statut

offre produit   modifié le

EDL

titulaire  cessé le

généralités

payeur

adresse factures

mode de paiement

délai de paiement

type de terme

rythme

RIB

bordereau

responsable d'équilibre

profil

segment acheminement

date d'entrée dans le périmètre

## 2.3.2 ONGLET PARAMETRES

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Consultation contrat électricité

GRD <input type="text" value="URM électricité"/>	créé le <input type="text" value="13/06/2017"/>
référence <input type="text" value="555316"/>	statut <input type="text" value="actif"/>
offre produit <input type="text" value="électricité"/> <input type="text" value="accès au réseau BT &lt; 36 kVA"/>	modifié le <input type="text" value="18/12/2018"/>
EDL <input type="text" value="LRCTVRKFNVLITWUQDDVJNFQ / 0 rue RHINELANDER AVENUE VERO B"/>	cessé le <input type="text"/>
titulaire <input type="text" value="EIRL FINNING INTERNATIONAL INC."/>	

généralités
paramètres
interventions
occupant
courbe

service <input type="text" value="avec différenciation temporelle"/>	provisoire <input type="checkbox"/>
puissance souscrite <input type="text" value="18"/> kVA	nature provisoire <input type="text"/>
usage <input type="text" value="domestique"/>	date de fin provisoire <input type="text"/>
durée engagement <input type="text" value="12"/> mois	observations <input type="text"/>
statut <input type="text" value="actif"/>	
début <input type="text" value="03/07/2017"/> fin <input type="text"/>	

**historique des services souscrits**

sélection	service ▶	statut ▲	début ▼	fin ▶
<input checked="" type="radio"/>	avec différenciation temporelle	actif	03/07/2017	

**liste des services souscrits optionnels**

service ▶	statut ▲	début ▼	fin ▶

## 2.3.3 ONGLET INTERVENTION

Cet onglet présente la liste des interventions demandées dans le cadre de ce contrat.

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Consultation contrat électricité

GRD <input type="text" value="URM électricité"/>	créé le <input type="text" value="13/06/2017"/>
référence <input type="text" value="555316"/>	statut <input type="text" value="actif"/>
offre produit <input type="text" value="électricité"/> <input type="text" value="accès au réseau BT &lt; 36 kVA"/>	modifié le <input type="text" value="18/12/2018"/>
EDL <input type="text" value="LRCTVRKFNVLITWUQDDVJNFQ / 0 rue RHINELANDER AVENUE VERO B"/>	cessé le <input type="text"/>
titulaire <input type="text" value="EIRL FINNING INTERNATIONAL INC."/>	

généralités
paramètres
interventions
occupant
courbe

**liste des interventions**

référence ▶	type ▶	sous-type ▶	activité ▶	statut ▶	responsable ▶	date programmation ▶
<a href="#">1190608</a>	intervention contrat	reprise - souscriptior	électricité	terminé	SECTION INTERVENTIONS BT	03/07/2017 08:15
<a href="#">1274853</a>	intervention techniq.	lecture index	électricité	terminé	POLE PERTES NON TECHNIQUES	19/01/2018 13:15
<a href="#">1455470</a>	intervention techniq.	lecture index	électricité	à prendre en compte	SECTION INTERVENTIONS BT	

## 2.3.4 ONGLET OCCUPANT

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Consultation contrat électricité

GRD	URM électricité	créé le	13/06/2017
référence	555316	statut	actif
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA	modifié le	18/12/2018
EDL	LRCTVRKFNVLITWUQDDVJNFQ / 0 rue RHINELANDER AVENUE VERO B	cessé le	
titulaire	EIRL FINNING INTERNATIONAL INC.		

généralités
paramètres
interventions
occupant
courbe

**informations occupant**

type	<input checked="" type="radio"/> je suis un particulier <input type="radio"/> je suis un professionnel	téléphone	004182661
intitulé	association	mobile	
nom	DIFFUSION DIMEDIA INC		
prénom / complément			
type d'adresse	adresse en France		
libellé - apt - étage	AISRDGDWLVDXNYZF		
entrée / escalier			
numéro - type et libellé voie			
lieu-dit - mention de distribution	SJVXKEWP		
code postal - commune	57532 FERNDALÉ		

## 2.4 AFFAIRES

Une affaire est une interaction ponctuelle avec le GRD, correspondant à une demande à propos du contrat, d'une réclamation, d'une demande diverse, etc.

Il existe deux grandes familles d'affaires :

- Les interventions avec action sur l'installation, où à minima une relève du compteur
- Les affaires simples telles que les demandes diverses, les réclamations

La gestion des affaires est accessible depuis l'onglet "contrats et affaire" du dossier de l'EDL consulté

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Consultation dossier EDL

GRD  statut  créé le

référence  état  date de modification

type  utilisation  date d'abandon

libellé

adresse

complément

éléments techniques

### liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
555316	élec	accès au réseau BT < 36 KVA	hp / hc	03/07/2017	actif

[→ mise en service](#)

### liste des affaires

[créer](#)

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
1455470	élec	accès au réseau BT	intervention technic	lecture index	relevé d'index	29/11/2018	à prendre en compt	ESTEVEES Alexandre
1274853	élec	accès au réseau BT	intervention technic	lecture index	relevé d'index 19/01	22/03/2018	terminé	ESTEVEES Alexandre
1190608	élec	accès au réseau BT	intervention contrat	reprise - souscriptio	rel + rpb si nécessa	06/07/2017	terminé	FINNING INTERNATI

## 2.4.1 ONGLET GENERALITES

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

## Consultation demande intervention

GRD  demandeur  statut

référence  EDL  date création

type  responsable  date modif.

sous-type  secteur

activité  libellé  date fin

généralités  programmation  prestations  compte-rendu  relève  actions

### informations techniques

état  type de tension  soumission consuel

sous-état  puissance limite PDS  KVA consuel présenté

coupé  puissance limite commerciale  KVA configuration matérielle

date d'état  type de protection

emplacement compteur  réglage de la protection  A

mode de relève  calibre de la protection

### informations service souscrit

offre produit  statut

service  en date du

puissance souscrite  KVA provisoire

date d'effet souhaitée

## 2.4.2 ONGLET PROGRAMMATION

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

### Consultation demande intervention

GRD	URM électricité	demandeur	ESTEVES	statut	à prendre en compte
référence	1455470	EDL	LRCTVRKFNVLITWUQDDVJNFQ / 0 rue F	date création	29/11/2018
type	intervention technique	responsable	SECTION INTERVENTIONS BT	date modif.	29/11/2018
sous-type	lecture index	secteur		date fin	
activité	électricité	libellé	dépannage TRP		

généralités **programmation** prestations compte-rendu relève actions

#### modalité d'intervention

nature intervention **relevé d'index** présence nécessaire du client  motif reprogrammation

date d'effet souhaitée

date planifiée de à

#### configuration technique en place

configuration **BT HP/HC Electronique**

calibre compteur **10/60** A

calibre max disjoncteur **60,0** A

#### configuration technique demandée

tension **triphase**

configuration **BT HP/HC Electronique**

mode de relevé **par téléreport**

#### contact

intitulé

nom contact **ACKERMANN**

complément

téléphone **03 87 56 68 00**

prévenir avant intervention

délai pour prévenir le client **minutes**

nom créateur **ESTEVES Alexandre**

téléphone **03 87 34 45 45**

nom contact fournisseur

téléphone contact fournisseur

## 2.4.3 ONGLET PRESTATIONS

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	URM électricité	demandeur	FINNING INTERNATIONAL INC.	statut	terminé
référence	1389982	EDL	7B rue 45 ROAD VERO BEACH / rez de ch	date création	31/08/2018
type	intervention contrat	responsable	SECTION INTERVENTIONS BT	date modif.	04/09/2018
sous-type	reprise - souscription	secteur		date fin	04/09/2018
activité	électricité	libellé			

généralités programmation **prestations** compte-rendu relève actions

#### prestations

code	libellé	montant HT (€)
100B	première mise en service (suite à raccordement) - BT	56,30
IE	intervention express - BT	25,00
940B	intervention courte durée - BT	27,20

## 2.4.4 ONGLET COMPTE-RENDU

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD  demandeur  statut

référence  EDL  date création

type  responsable  date modif.

sous-type  secteur  date fin

activité  libellé

généralités programmation prestations **compte-rendu** relève actions

**généralités**

origine contact  date d'intervention  première mise en service

date d'effet contrat  heure d'intervention

**opérations sur matériel - PDS**

avant intervention						opération	après intervention				
mat.	cli.	référence	programmation	usage	od		mat.	cli.	référence	programmation	usage
CEB	<input type="checkbox"/>	709901301820 74	BT<36kVA - Bleu HP/I	normal	1		<input type="checkbox"/>				
DB	<input type="checkbox"/>	25382493			2		<input type="checkbox"/>				
CCI	<input checked="" type="checkbox"/>	52793EC1044125		normal	3		<input type="checkbox"/>				

## 2.4.5 ONGLET RELEVÉ

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD  demandeur  statut

référence  EDL  date création

type  responsable  date modif.

sous-type  secteur  date fin

activité  libellé

généralités programmation prestations **compte-rendu** **relevé** actions

configuration avant intervention  configuration après intervention

relevé estimative

**disjoncteur bleu 25382493**

propriétaire	tension	nb pôle	calibre min-max	mode fonct	sensibilité
société	250	2	15 - 45 A	différentiel	500

**coupe circuit 52793EC1044125**

propriétaire	type
client	INCONNU

## 2.4.6 ONGLET ACTIONS

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD <input type="text" value="URM électricité"/>	demandeur <input type="text" value="FINNING INTERNATIONAL INC."/>	statut <input type="text" value="terminé"/>
référence <input type="text" value="1389982"/>	EDL <input type="text" value="7B rue 45 ROAD VERO BEACH / rez de ch"/>	date création <input type="text" value="31/08/2018"/>
type <input type="text" value="intervention contrat"/>	responsable <input type="text" value="SECTION INTERVENTIONS BT"/>	date modif. <input type="text" value="04/09/2018"/>
sous-type <input type="text" value="reprise - souscription"/>	secteur <input type="text"/>	date fin <input type="text" value="04/09/2018"/>
activité <input type="text" value="électricité"/>	libellé <input type="text"/>	

généralités
programmation
prestations
compte-rendu
relève
actions

actions de suivi

date création ▼	libellé ▶	créateur ▶	pièces jointes
07/09/2018 00:36	confirmation du changement de fournisseur	com.hermes.ref.acteur.businessobject.Agent@615f4	
06/09/2018 00:33	confirmation à J-7 du changement de fournisseur	com.hermes.ref.acteur.businessobject.Agent@6554e	
05/09/2018 00:35	prise en compte de la demande de changement de f	com.hermes.ref.acteur.businessobject.Agent@5861f	
04/09/2018 20:38	affaire terminée	B-GF-UEM batch	
04/09/2018 01:02	prise en compte de la demande de changement de f	com.hermes.ref.acteur.businessobject.Agent@74d0f	
01/09/2018 00:48	prise en compte de la demande de changement de f	com.hermes.ref.acteur.businessobject.Agent@214fe	
31/08/2018 14:45	création de l'affaire	USERNET-G prod	
31/08/2018 14:45	tentative créée 1389983_A	USERNET-G prod	

## 3 PROCESSUS DE GESTION DE CONTRAT

### REMARQUES PRELIMINAIRES

Dans tous les assistants de gestion de contrat, il est impératif de passer sur les onglets dans l'ordre de gauche à droite, et de saisir tous les champs obligatoires. L'opérateur peut utiliser les chevrons rouges en bas à droite de chaque page de l'assistant pour que le système lui détermine automatiquement la prochaine étape.

Le système se charge d'effectuer les contrôles en temps réel sur la cinématique du processus contrat en cours de saisie.

Les dates d'effet souhaitées devront être saisies dans le respect des délais d'intervention prévus dans le catalogue de prestations d'URM ([http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur\\_prestations.php](http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur_prestations.php)).

### 3.1 PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra, sur l'écran suivant (accessible depuis la page d'accueil par le bouton EDL) :

- renseigner la référence PDS
- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier

**e net** edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges

rechercher PDS

## Création relation avec le client

contrat unique conclu  mandat  aucun

référence contrat unique conclu avec le client

date de signature du contrat ou du mandat

**!** La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la confidentialité des informations que vous allez à présent obtenir.

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, l'opérateur visualise la page suivante du dossier EDL correspondant à la référence saisie :

**e net** edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges

rechercher PDS > dossier EDL

## Consultation dossier EDL

GRD  statut  créé le

référence  état  date de modification

type  utilisation  date d'abandon

libellé

adresse

complément

éléments techniques

**PDS**

référence	activité	consommation/production	date de 1ère mise en service	état	coupé	niveau de tension
350EC1	élec.	consommation	01/05/1979	en service	non	BT+

**branchement**

référence	activité	mise en service	état	date d'état	puissance limite commerciale
78618	électricité BT	03/08/2006	en service	03/08/2006	

Le fournisseur cliquera alors sur l'onglet « contrats et affaires » pour accéder à cette page :

**e net** | edl | affaires | déposer | mes abonnements | mes suivis | mes échanges

rechercher PDS > dossier EDL

### Consultation dossier EDL

GRD	URM électricité	statut	validé	créé le	01/01/1900
référence	15185	état	définitif	date de modification	22/05/2010
type	individuel	utilisation	autres	date d'abandon	
libellé					
adresse	7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE				
complément					

éléments techniques | **contrats et affaires**

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
		<a href="#">↔ changement de fournisseur</a>			
		<a href="#">mise en service</a>			

liste des affaires [créer](#)

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
-----------	----------	---------------	------	--------	---------	-------------	--------	-----------

L'opérateur devra cliquer sur ce lien pour déclarer un changement de fournisseur.

Une fois cette opération effectuée, il peut souscrire son contrat d'acheminement. Il accède donc à un assistant qui commence par cette page :

## 3.1.1 ONGLET PDS ET SERVICE

**e.net** [edi](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Création contrat électricité

GRD: URM électricité  
 EDL: 7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE  
 titulaire: FINNING INTERNATIONAL INC.  
 offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

### informations EDL

utilisation de l'espace de livraison: autres type EDL: individuel

### informations occupant

type:  je suis un particulier  je suis un professionnel  
 intitulé: madame  
 nom: LORENTZEN  
 prénom / complément: BECKIE  
 type d'adresse: adresse en France  
 libellé - appt - étage:  
 entrée / escalier:  
 numéro - type et libellé voie: 2 FLORIDA TERRACE  
 lieu-dit - mention de distribution:  
 code postal - commune: 57688 PINEDALE

téléphone:  
 mobile:

### choix du service

sélection	libellé	contenu
<input checked="" type="radio"/>	courte utilisation	
<input type="radio"/>	avec différenciation temporelle	
<input type="radio"/>	longue utilisation	
<input type="radio"/>	longue utilisation sans comptage	

### informations PDS

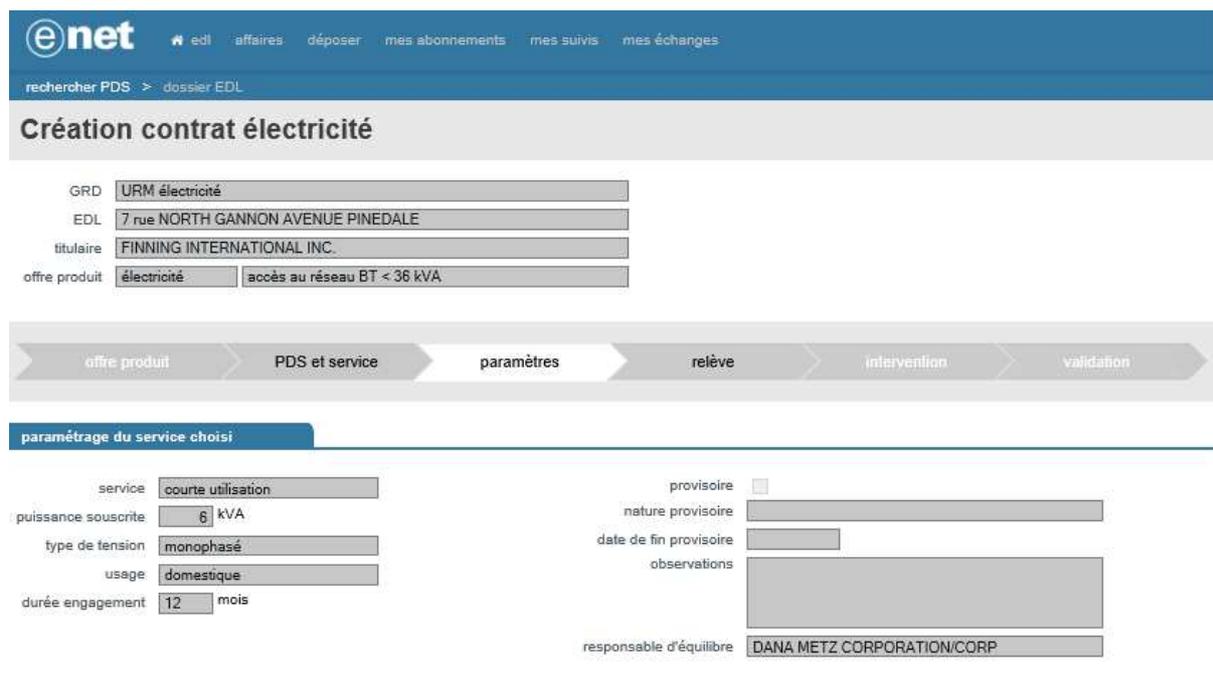
état: en service  
 sous-état: actif  
 coupé:   
 date d'état: 09/08/1989  
 emplacement compteur: intérieur  
 mode de relève: relève normale

type de tension: monophasé  
 puissance limite PDS: 6 kVA  
 puissance limite commerciale: 6 kVA  
 type de protection: disjoncteur  
 réglage de la protection:  30 A  
 calibre de la protection: 15.0-45.0

soumission consuel: non soumis  
 consuel présenté:   
 configuration matérielle: BT Base Electromécanic

Le choix du service, ainsi que l'occupant, sont obligatoires.

### 3.1.2 ONGLET PARAMETRES



URM électricité

7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE

FINNING INTERNATIONAL INC.

électricité accès au réseau BT < 36 kVA

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

paramétrage du service choisi

service courte utilisation

puissance souscrite 6 kVA

type de tension monophasé

usage domestique

durée engagement 12 mois

provisoire

nature provisoire

date de fin provisoire

observations

responsable d'équilibre DANA METZ CORPORATION/CORP

Il faut renseigner les attributs obligatoires suivants représentant les paramètres du service :

- « puissance souscrite »
- « usage »
- « responsable d'équilibre »
- « date d'effet souhaitée »

ATTENTION : la date d'effet souhaitée doit respecter les délais d'intervention prévus dans le catalogue de prestations d'URM ([http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur\\_prestations.php](http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur_prestations.php))

### 3.1.3 ONGLET RELEVÉ

Lorsque le système détecte qu'une intervention n'est pas nécessaire, l'onglet relève est affiché par appel de l'étape suivante.

#### 3.1.3.1 AUTORELEVÉ

Le système invite le fournisseur à saisir les index réels qu'il les obtient auprès de son client

e net | edl | affaires | déposer | mes abonnements | mes suivis | mes échanges

rechercher PDS > dossier EDL

### Création contrat électricité

GRD : URM électricité  
 EDL : 7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE  
 titulaire : FINNING INTERNATIONAL INC.  
 offre produit : électricité | accès au réseau BT < 36 kVA

offre produit | PDS et service | paramètres | relève | intervention | validation

date autorelevé :  | estimation index demandée   
 relevé spécial ou autre intervention demandée

compteur ferraris bleu normal T043791

énergie active						
cadran	unité	nb chif.	coef lecture	relève préc.	relève courante	c.nég
index nrj active TH	kWh	5	1	43162	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
puissance réglée						
cadran	unité	relève préc.	relève courante			
P réglée TH	kVA	6				6

Le fournisseur doit renseigner la date de l'autorelevé ainsi que l'index courant de cette dernière. L'onglet intervention ne sera alors pas affiché par appel de l'étape suivante.

### 3.1.3.2 ESTIMATION INDEX DEMANDEE

Lorsque l'utilisateur souhaite demander au GRD de procéder à une estimation à la date d'effet (cas d'obtention impossible d'index réels), mais sans transmettre d'autorelevé, alors il doit cocher la case « Estimation index demandée ».

e net | edl | affaires | déposer | mes abonnements | mes suivis | mes échanges

rechercher PDS > dossier EDL

### Création contrat électricité

GRD : URM électricité  
 EDL : 7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE  
 titulaire : FINNING INTERNATIONAL INC.  
 offre produit : électricité | accès au réseau BT < 36 kVA

offre produit | PDS et service | paramètres | relève | intervention | validation

date autorelevé :  | estimation index demandée   
 relevé spécial ou autre intervention demandée

L'onglet intervention ne sera pas accessible par appel de l'étape suivante, et on passera directement à l'onglet validation.

### 3.1.3.3 RELEVÉ SPECIALE OU AUTRE INTERVENTION DEMANDEE

L'utilisateur souhaite demander une intervention même si le système a détecté qu'une intervention n'était pas nécessaire.

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Création contrat électricité

GRD

EDL

titulaire

offre produit

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

date autorelevé

estimation index demandée

relevé spécial ou autre intervention demandée

L'onglet intervention sera affiché par appel de l'étape suivante.

### 3.1.4 ONGLET INTERVENTION

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Création contrat électricité

GRD

EDL

titulaire

offre produit

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

état  calibre compteur

mode de relève  calibre max disjoncteur

emplacement compteur

**configuration en place** **configuration demandée**

type de tension  type de tension

structure horosaisonnaire  structure horosaisonnaire

puissance réglée  kVA puissance souscrite  kVA

puissance limite PDS  kVA

courbe de charge

**modalité d'intervention**

nature intervention  présence nécessaire du client

date d'effet souhaitée

date planifiée  de  à  [→ réserver](#)

**contact**

intitulé  prévenir avant intervention

nom contact  délai pour prévenir le client  minutes

complément  nom contact fournisseur

téléphone  téléphone contact fournisseur

Dans « modalité d'intervention » l'opérateur doit procéder au choix d'une date d'intervention à l'aide du bouton « réserver ». Il accède à la page ci-dessous de recherche de disponibilités d'intervention proposées par le GRD.

Recherche disponibilité

type de réservation:  | adresse:  | nature intervention:

jour de la semaine:  | date du:  au

Résultat : il y a 5 enregistrement(s) correspondant à votre demande

jour	date	type de créneau	heure début	heure fin	transp.	interv.	créneau	planning
mer.	13/02/2019	demi-journée	13:15	16:00	5	10	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent SABLON
mer.	13/02/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent
jeu.	14/02/2019	demi-journée	13:15	16:00	5	10	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent SABLON
jeu.	14/02/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent
ven.	15/02/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent SABLON

L'utilisateur peut rechercher une date à l'aide des critères de recherche, il doit cliquer sur la date de

son choix dans la colonne « date » du tableau, puis il est renvoyé sur l'écran principal de création de contrat.

Création contrat électricité

GRD:  | EDL:  | titulaire:  | offre produit:

offre produit | PDS et service | paramètres | relève | **intervention** | validation

état:  | calibre compteur:  | mode de relève:  | calibre max disjoncteur:  | emplacement compteur:

configuration en place | configuration demandée

type de tension:  | type de tension:  | structure horosaisonnaire:  | structure horosaisonnaire:  | puissance réglée:  kVA | puissance souscrite:  kVA | puissance limite PDS:  kVA | courbe de charge:

modalité d'intervention

nature intervention:  | présence nécessaire du client:  | date d'effet souhaitée:  | date planifiée:  de  à

contact

intitulé:  | prévenir avant intervention:  | nom contact fournisseur:  | nom contact:  | délai pour prévenir le client:  minutes | téléphone contact fournisseur:  | complément:  | téléphone:

En cas d'erreur dans la réservation, l'utilisateur peut déplanifier la réservation à l'aide du bouton « déplanifier » puis procéder à une nouvelle réservation.

### 3.1.5 ONGLET VALIDATION

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Création contrat électricité

GRD	URM électricité
EDL	7 rue NORTH GANNON AVENUE PINEDALE
titulaire	FINNING INTERNATIONAL INC.
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA

offre produit
PDS et service
paramètres
relève
intervention
validation

**informations sur le service souscrit**

service souscrit	courte utilisation	observations	
puissance souscrite	6 kVA		
date d'effet	13/02/2019		
responsable d'équilibre	DANA METZ CORPORATION/COF	nom de l'occupant	LORENTZEN
profil	RES1 : RES BLEU BASE		

**intervention**

date	13/02/2019	sous-type intervention	souscription
heure	13:15	nature d'intervention	rel + rpb si nécessaire
rendez-vous	<input type="checkbox"/>		

Cette page est le récapitulatif du contrat souscrit, le fournisseur devra cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la création du contrat et confirmer l'enregistrement de sa demande. A l'enregistrement, le système vérifie la cohérence de la date d'effet par rapport à la date du jour. Tant que l'enregistrement n'est pas effectué l'utilisateur peut encore revenir sur l'onglet intervention pour changer la date d'intervention comme expliqué dans le paragraphe précédent.

A l'issue de l'enregistrement de la validation du contrat, une affaire d'intervention est créée, accessible depuis le dossier EDL et consultable par l'utilisateur. Le contrat est également créé dans un statut « en cours de souscription » et est également consultable par le fournisseur depuis le même point d'entrée.

**ATTENTION :** cette étape confirme seulement l'enregistrement de la demande, et en aucun cas sa prise en compte effective. Après vérification du respect des délais d'intervention prévus dans son catalogue des prestations, URM émettra un mail de prise en compte de la demande. Toute demande à laquelle il ne sera pas répondu par un tel mail ne pourra pas être considérée comme acceptée.

## 3.2 PROCESSUS DE MISE EN SERVICE

Pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra, sur l'écran suivant (accessible depuis la page d'accueil par le bouton EDL) :

- renseigner la référence PDS
- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) [menu](#)

rechercher PDS

## Création relation avec le client

contrat unique conclu  mandat  aucun

référence contrat unique conclu avec le client

date de signature du contrat ou du mandat

**i** La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la confidentialité des informations que vous allez à présent obtenir.

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, l'opérateur visualise la page suivante du dossier EDL correspondant à la référence saisie :

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) [menu](#)

rechercher PDS > dossier EDL

## Consultation dossier EDL

GRD  statut  créé le

référence  état  date de modification

type  utilisation  date d'abandon

libellé

adresse

complément

[éléments techniques](#) [contrats et affaires](#)

**PDS**

référence	activité	consommation/production	date de 1ère mise en service	état	coupé	niveau de tension
11485EC1	élec	consommation	01/01/1900	en service	non	BT

**branchement**

référence	activité	mise en service	état	date d'état	puissance limite commerciale
14367	électricité BT	01/01/1900	en service	01/01/1900	9 kVA

Le fournisseur cliquera alors sur l'onglet « contrats et affaires » pour accéder à cette page :

e net edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL

### Consultation dossier EDL

GRD URM électricité statut validé créé le 01/01/1900  
référence 11485 état définitif date de modification 11/07/2013  
type individuel utilisation habitation date d'abandon  
libellé  
adresse 23 allée WEST 147 STREET CLIFTON  
complément

éléments techniques contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
→ changement de fournisseur					↔ mise en service

liste des affaires créer

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
1455470	élec	accès au réseau BT	intervention techniq	lecture index	relevé d'index	29/11/2018	à prendre en compt	ESTEVES Alexandre
1274853	élec	accès au réseau BT	intervention techniq	lecture index	relevé d'index 19/01	22/03/2018	terminé	ESTEVES Alexandre
1190608	élec	accès au réseau BT	intervention contrat	reprise - souscriptio	rel + rpb si nécessa	06/07/2017	terminé	ASTRAZENECA MET

Les étapes du processus de mise en service sont identiques à celles du changement de fournisseur.

### 3.3 PROCESSUS DE MODIFICATION DE CONTRAT

Un fournisseur titulaire d'un contrat peut effectuer une modification de celui-ci.

e net edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL

### Consultation dossier EDL

GRD URM électricité statut validé créé le 01/01/1970  
référence 157303 état définitif date de modification 13/12/2018  
type individuel utilisation habitation date d'abandon  
libellé AOYKTOCYTTKXHSXUJLDAIRI  
adresse AOYKTOCYTTKXHSXUJLDAIRI / 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN  
complément

éléments techniques contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
555316	élec	accès au réseau BT < 36 kVA	hp / hc	03/07/2017	actif
→ mise en service					

liste des affaires créer

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
1455470	élec	accès au réseau BT	intervention techniq	lecture index	relevé d'index	29/11/2018	à prendre en compt	ESTEVES Alexandre
1274853	élec	accès au réseau BT	intervention techniq	lecture index	relevé d'index 19/01	22/03/2018	terminé	ESTEVES Alexandre
1190608	élec	accès au réseau BT	intervention contrat	reprise - souscriptio	rel + rpb si nécessa	06/07/2017	terminé	ASTRAZENECA MET

Sur la page de consultation de contrat, l'opérateur sélectionne le contrat qu'il souhaite modifier en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci.

La page suivante suivant est affichée :

e net		<a href="#">edl</a> <a href="#">affaires</a> <a href="#">déposer</a> <a href="#">mes abonnements</a> <a href="#">mes suivis</a> <a href="#">mes échanges</a>				menu
rechercher PDS > dossier EDL > contrat						
<b>Consultation contrat électricité</b>						
GRD	URM électricité		créé le	13/06/2017		
référence	555316		statut	actif		
offre produit	électricité	accès au réseau BT < 36 kVA		modifié le	18/12/2018	
EDL	AOYKTOCYTTKXHSXUJLDAIRI / 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN				cessé le	
titulaire	Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.					
<a href="#">généralités</a> <a href="#">paramètres</a> <a href="#">interventions</a> <a href="#">occupant</a> <a href="#">courbe</a>						
payeur	Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.					
adresse factures	71 WATERBURY AVENUE KSMPTETT 92564 BIG SANDY					
mode de paiement	prélèvement					
délai de paiement	15 jours					
type de terme	à échoir					
rythme	R semestriel / F trimestriel					
RIB	30004 01328 43883719373 95 KURHQPHZBBJSKZK					
bordereau	AOEKZKSXXMKLUQMMTUGKNNVULGAEY					
		responsable d'équilibre	AHLSTROM SPECIALTIES			
		profil	RES2 : RES BLEU Double Tarif			
		segment acheminement	C5 client BT professionnel à ind			
		date d'entrée dans le périmètre	03/07/2017			
<a href="#">cesser le contrat</a>		<a href="#">retour</a>				

### 3.3.1 ONGLET PARAMETRES DU CONTRAT

e net
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) [menu](#)

[rechercher PDS](#) > [dossier EDL](#) > [contrat](#)

## Consultation contrat électricité

GRD <input type="text" value="URM électricité"/>	créé le <input type="text" value="13/06/2017"/>
référence <input type="text" value="555316"/>	statut <input type="text" value="actif"/>
offre produit <input type="text" value="électricité"/> <input type="text" value="accès au réseau BT &lt; 36 kVA"/>	modifié le <input type="text" value="18/12/2018"/>
EDL <input type="text" value="AOYKTOCYTTKXHSXUJLDAIRI / 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN"/>	cessé le <input type="text"/>
titulaire <input type="text" value="Assoc. ASTRAZENECA METZ INC."/>	

généralités
paramètres
interventions
occupant
courbe

service <input type="text" value="avec différenciation temporelle"/>	provisoire <input type="checkbox"/>
puissance souscrite <input type="text" value="18"/> kVA	nature provisoire <input type="text"/>
usage <input type="text" value="domestique"/>	date de fin provisoire <input type="text"/>
durée engagement <input type="text" value="12"/> mois	observations <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>
statut <input type="text" value="actif"/>	
début <input type="text" value="03/07/2017"/> fin <input type="text"/>	

historique des services souscrits

sélection	service	statut	début	fin
⊙	avec différenciation temporelle	actif	03/07/2017	

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin

modifier service
retour

Depuis l'onglet paramètres : pour modifier le service souscrit, l'opérateur cliquera sur le bouton « modifier service » ; le système chargera alors un assistant contrat de modification de contrat décrit dans les 4 paragraphes suivants.

## 3.3.1.1 PDS ET SERVICE

e net edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Modification contrat électricité

GRD URM électricité  
 EDL 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN  
 titulaire Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.  
 offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

#### choix du service

sélection	libellé	contenu
<input type="radio"/>	courte utilisation	
<input checked="" type="radio"/>	avec différenciation temporelle	
<input type="radio"/>	longue utilisation	
<input type="radio"/>	longue utilisation sans comptage	

#### informations PDS

état	en service	type de tension	triphasé	soumission consuel	consuel formulaire vert
sous-état	actif	puissance limite PDS	36 kVA	consuel présenté	<input checked="" type="checkbox"/>
coupé	<input type="checkbox"/>	puissance limite commerciale	kVA	configuration matérielle	BT HP/HC Electronique
date d'état	27/11/2015	type de protection	disjoncteur		
emplacement compteur	armoie tarif jaune	réglage de la protection	<input type="checkbox"/> 30 A		
mode de relève	par téléreport	calibre de la protection			

Le fournisseur doit sélectionner un service.

## 3.3.1.2 ONGLET PARAMETRES

e net edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Modification contrat électricité

GRD URM électricité  
 EDL 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN  
 titulaire Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.  
 offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

#### paramétrage du service choisi

service	avec différenciation temporelle	provisoire	<input type="checkbox"/>
puissance souscrite	24 kVA	nature provisoire	
type de tension	triphasé	date de fin provisoire	
usage	domestique	observations	
durée engagement	12 mois	responsable d'équilibre	SCA AHLSTROM SPECIALTIES

L'opérateur doit renseigner :

- la puissance souscrite,
- l'usage.

## 3.3.1.3 ONGLET RELEVÉ

**e net** edl affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Modification contrat électricité

GRD URM électricité  
 EDL 2 rue GARFIELD PLACE EAST CANAAN  
 titulaire Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.  
 offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

date autorelevé  estimation index demandée   
 relevé spécial ou autre intervention demandée

**compteur électronique bleu normal 701709321724**

énergie active						
cadran	unité	nb chif.	coef lecture	relève préc.	relève courante	c.nég
index nrj active HC	kWh	6	1	009829	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
index nrj active HP	kWh	6	1	011422	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
indicateur						
cadran	unité	relève préc.	relève courante			
mot état TH	sans					
index prog TH	sans	7				
index fraude TH	sans	1				
indice vrais. TH	sans	0				
intensité						
cadran	unité	relève préc.	relève courante			
I réglée TH	A	30				30
I max TH	A					
puissance réglée						
cadran	unité	relève préc.	relève courante			
P réglée TH	kVA	18				18

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

- autorelevé avec saisie d'index réel
- « estimation index » coché
- « relevé spécial ou autre intervention demandée » coché.

## 3.3.1.4 ONGLET INTERVENTION

e net edi affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Modification contrat électricité

EDL

titulaire

offre produit

PDS et service paramètres relève intervention validation

état  calibre compteur

mode de relève  calibre max disjoncteur

emplacement compteur

**configuration en place** **configuration demandée**

type de tension  type de tension

structure horosaisonnaire  structure horosaisonnaire

puissance réglée  kVA puissance souscrite  kVA

puissance limite PDS  kVA

courbe de charge

**modalité d'intervention**

nature intervention  présence nécessaire du client

date d'effet souhaitée

date planifiée  de  à  [→ réserver](#)

**contact**

intitulé  prévenir avant intervention

nom contact  délai pour prévenir le client  minutes nom contact fournisseur

complément  téléphone contact fournisseur

téléphone

L'utilisateur planifie l'intervention à l'aide du bouton « réserver » comme dans le processus de souscription.

ATTENTION : la date d'effet souhaitée doit respecter les délais d'intervention prévus dans le catalogue de prestations d'URM ([http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur\\_prestations.php](http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur_prestations.php))

e net edi affaires déposer mes abonnements mes suivis mes échanges menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Recherche disponibilité

type de réservation  adresse

jour de la semaine  nature intervention

date du  au

**Résultat : il y a 6 enregistrement(s) correspondant à votre demande**

jour	date	type de créneau	heure début	heure fin	transp.	interv.	créneau	planning
ven.	15/02/2019	quart-journée	13:15	16:00	4	12	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent METZ EST
ven.	15/02/2019	quart-journée	08:15	11:00	4	12	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent METZ EST
lun.	18/02/2019	quart-journée	08:15	11:00	4	12	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent METZ EST
lun.	18/02/2019	quart-journée	13:15	16:00	4	12	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent METZ EST
mar.	19/02/2019	quart-journée	08:15	11:00	4	12	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent
mar.	19/02/2019	quart-journée	13:15	16:00	4	12	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Modification contrat électricité

EDL   
 titulaire   
 offre produit

PDS et service > paramètres > relève > intervention > validation

état  calibre compteur   
 mode de relève  calibre max disjoncteur   
 emplacement compteur

configuration en place	configuration demandée
type de tension <input type="text" value="triphase"/>	type de tension <input type="text" value="triphase"/>
structure horosaisonnaire <input type="text" value="BT&lt;36kVA Heures Creuses"/>	structure horosaisonnaire <input type="text" value="BT&lt;36kVA Heures Creuses"/>
puissance réglée <input type="text" value="18"/> kVA	puissance souscrite <input type="text" value="24"/> kVA
puissance limite PDS <input type="text" value="36"/> kVA	
courbe de charge <input type="checkbox"/>	

modalité d'intervention

nature intervention  présence nécessaire du client

date d'effet souhaitée   
 date planifiée  de  à  [déplanifier](#)

contact

intitulé  prévenir avant intervention   
 nom contact  délai pour prévenir le client   
 complément   
 téléphone  nom contact fournisseur   
 téléphone contact fournisseur

### 3.3.1.5 ONGLET VALIDATION

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Modification contrat électricité

GRD   
 EDL   
 titulaire   
 offre produit

PDS et service > paramètres > relève > intervention > validation

informations sur le service souscrit

service souscrit  observations   
 puissance souscrite  kVA  
 date d'effet   
 responsable d'équilibre  nom de l'occupant   
 profil

intervention

date  sous-type intervention   
 heure  nature d'intervention   
 rendez-vous

<

Le fournisseur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la modification du contrat et enregistrer sa demande.

ATTENTION : cette étape confirme seulement l'enregistrement de la demande, et en aucun cas sa prise en compte effective. Après vérification du respect des délais d'intervention prévus dans son catalogue des prestations, URM émettra un mail de prise en compte de la demande. Toute demande à laquelle il ne sera pas répondu par un tel mail ne pourra pas être considérée comme acceptée.

### 3.4 PROCESSUS DE CESSATION D'UN CONTRAT

Un opérateur titulaire d'un contrat peut également demander la cessation de celui-ci.

rechercher PDS > dossier EDL

#### Consultation dossier EDL

GRD  statut  créé le

référence  état  date de modification

type  utilisation  date d'abandon

libellé

adresse

complément

éléments techniques

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
<a href="#">555168</a>	élec	accès au réseau BT < 36 kVA	courte utilisation	01/07/2017	actif

[→ mise en service](#)

liste des affaires

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
<a href="#">1397474</a>	élec	accès au réseau BT	intervention techniq	lecture index	relevé d'index 30/10	30/10/2018	terminé	ESTEVEs Alexandre
<a href="#">1190202</a>	élec	accès au réseau BT	intervention contrat	reprise - souscriptio	estimation 01/07/17	03/07/2017	terminé	ASTRAZENECA MET

Depuis la page de consultation d'un contrat, l'opérateur doit sélectionner le contrat qu'il souhaite cesser en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci. L'écran suivant est alors affiché :

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Consultation contrat électricité

GRD	URM électricité	créé le	12/06/2017
référence	555168	statut	actif
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA	modifié le	11/12/2018
EDL	67 rue 107 STREET ROCKVILLE	cessé le	
titulaire	Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.		

**généralités** paramètres interventions occupant courbe

payeur	Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.	responsable d'équilibre	AHLSTROM SPECIALTIES
adresse factures	71 WATERBURY AVENUE KSMPTETT 92564 BIG SANDY	profil	PRO1 : PRO BLEU BASE
mode de paiement	prélèvement	segment acheminement	C5 client BT professionnel à ind
délaï de paiement	15 jours	date d'entrée dans le périmètre	01/07/2017
type de terme	à échoir		
rythme	R semestriel / F trimestriel		
RIB	30004 01328 43883719373 95 KURHQPHZBBJSKZK		
bordereau	AOEKZKSXXMKLUQMMTUGKNNVULGAEY		

[cesser le contrat](#) [retour](#)

Pour cesser le contrat, le fournisseur doit cliquer sur le bouton « cesser contrat » pour débiter le processus de cessation.

### 3.4.1 ONGLET GENERALITES

**e net** [edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Cessation contrat électricité

GRD	URM électricité
EDL	67 rue 107 STREET ROCKVILLE
titulaire	Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

**type cessation**

motif cessation

**informations occupant**

type	<input type="radio"/> je suis un particulier <input checked="" type="radio"/> je suis un professionnel	téléphone	0077146913
intitulé	GAEC	mobile	
nom	CROSDA METZ LIMITED	code APE	
prénom / complément		code siret	399361461 00040
type d'adresse	adresse en France		
libellé - appt - étage	TFWIZMKAOWTDWCTF		
entrée / escalier			
numéro - type et libellé voie			
lieu-dit - mention de distribution	CNIVGLCF		
code postal - commune	57965 WAYNESVILLE		

Le motif de cessation est obligatoire.

### 3.4.2 ONGLET RELEVÉ

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) [menu](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

## Cessation contrat électricité

GRD

EDL

titulaire

offre produit

généralités
relevé
intervention
validation

date autorelevé

estimation index demandée   
 relevé spécial ou autre intervention demandée

compteur électronique bleu normal 701109320024

énergie active							
cadran	unité	nb chif.	coef lecture	relève préc.	relève courante	c.nég	
index nrj active TH	kWh	6	1	150244	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
indicateur							
cadran	unité	relève préc.	relève courante				
mot état TH	sans						
index prog TH	sans	3					
index fraude TH	sans	105					
indice vrais. TH	sans	0					
intensité							
cadran	unité	relève préc.	relève courante				
I réglée TH	A	60					60
I max TH	A	0					
puissance réglée							
cadran	unité	relève préc.	relève courante				
P réglée TH	kVA	36					36

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

- Autorelevé avec saisie d'index réel
- « estimation index » coché
- « relevé spécial ou autre intervention demandée » coché.

## 3.4.3 ONGLET INTERVENTION

**e net** | edl | affaires | déposer | mes abonnements | mes suivis | mes échanges | menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Cessation contrat électricité

EDL: 67 rue 107 STREET ROCKVILLE  
 titulaire: Assoc. ASTRAZENECA METZ INC.  
 offre produit: électricité | accès au réseau BT < 36 kVA

généralités | relève | **intervention** | validation

état: en service | calibre compteur: 10/60  
 mode de relève: par téléreport | calibre max disjoncteur: 60.0  
 emplacement compteur: extérieur

**configuration en place** | **configuration demandée**

type de tension: triphasé | type de tension: triphasé  
 structure horaisonnière: BT<36kVA Base | structure horaisonnière: BT<36kVA Base  
 puissance réglée: 36 kVA | puissance souscrite: 36 kVA  
 puissance limite PDS: 36 kVA  
 courbe de charge:

**modalité d'intervention**

nature intervention: rel + DB ou fiche LS | présence nécessaire du client:   
 date d'effet souhaitée:   
 date planifiée:  de  à  [← réserver](#)

**contact**

intitulé: GAEC | prévenir avant intervention:   
 nom contact: CROSDA METZ LIMITED | délai pour prévenir le client:  minutes | nom contact fournisseur:   
 complément:  | téléphone contact fournisseur:   
 téléphone: 0077146913

L'utilisateur planifie l'intervention à l'aide du bouton « réserver » comme dans le processus de souscription.

ATTENTION : la date d'effet souhaitée doit respecter les délais d'intervention prévus dans le catalogue de prestations d'URM ([http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur\\_prestations.php](http://www.urm-metz.fr/site/fournisseur_prestations.php))

**e net** | edl | affaires | déposer | mes abonnements | mes suivis | mes échanges | menu

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

### Recherche disponibilité

type de réservation: présence client non obligato | adresse: 67 rue 107 STREET ROCKVILLE  
 jour de la semaine:  | nature intervention: rel + DB ou fiche LS  
 date du: 28/02/2019 au

[rechercher](#)

**Résultat : il y a 6 enregistrement(s) correspondant à votre demande**

jour	date	type de créneau	heure début	heure fin	transp.	interv.	créneau	planning
jeu.	28/02/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent MOSELLE
jeu.	28/02/2019	demi-journée	13:15	16:00	5	10	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent
ven.	01/03/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent
ven.	01/03/2019	demi-journée	13:15	16:00	5	10	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent
lun.	04/03/2019	demi-journée	08:15	11:00	5	10	08h15 - 11h00	Matin - 1 agent MOSELLE
lun.	04/03/2019	demi-journée	13:15	16:00	5	10	13h15 - 16h00	Après midi - 1 agent

enet
 
[edl](#)
[affaires](#)
[déposer](#)
[mes abonnements](#)
[mes suivis](#)
[mes échanges](#)
menu

[rechercher PDS](#) > [dossier EDL](#) > [contrat](#)

## Cessation contrat électricité

EDL

titulaire

offre produit

généralités
relève
intervention
validation

état <input type="text" value="en service"/>	calibre compteur <input type="text" value="10/60"/>
mode de relève <input type="text" value="par téléreport"/>	calibre max disjoncteur <input type="text" value="60.0"/>
emplacement compteur <input type="text" value="extérieur"/>	

configuration en place

configuration demandée

type de tension <input type="text" value="triphase"/>	type de tension <input type="text" value="triphase"/>
structure horosaisonnaire <input type="text" value="BT&lt;36kVA Base"/>	structure horosaisonnaire <input type="text" value="BT&lt;36kVA Base"/>
puissance réglée <input type="text" value="36"/> kVA	puissance souscrite <input type="text" value="36"/> kVA
puissance limite PDS <input type="text" value="36"/> kVA	
courbe de charge <input type="checkbox"/>	

modalité d'intervention

nature intervention <input type="text" value="rel + DB ou fiche LS"/>	présence nécessaire du client <input type="checkbox"/>
date d'effet souhaitée <input type="text" value="28/02/2019"/>	
date planifiée <input type="text" value="28/02/2019"/> de <input type="text" value="13:15"/> à <input type="text" value="16:00"/> <a href="#">↳ déplanifier</a>	

contact

intitulé <input type="text" value="GAEC"/>	prévenir avant intervention <input type="checkbox"/>	nom contact fournisseur <input type="text"/>
nom contact <input type="text" value="CROSDA METZ LIMITED"/>	délai pour prévenir le client <input type="text" value=""/> minutes	téléphone contact fournisseur <input type="text"/>
complément <input type="text"/>		
téléphone <input type="text" value="0077146913"/>		

## 3.4.4 ONGLET VALIDATION

enet
 
[edl](#)
[affaires](#)
[déposer](#)
[mes abonnements](#)
[mes suivis](#)
[mes échanges](#)
[menu](#)

[rechercher PDS](#) > [dossier EDL](#) > [contrat](#)

## Cessation contrat électricité

GRD

EDL

titulaire

offre produit

généralités
relève
intervention
validation

**informations sur le contrat cessé**

date d'effet

motif cessation

observations

nom de l'occupant

**liste des services souscrits cessés**

libellé ▶	service ▶	type ▶	activité ▶
courte utilisation	accès au réseau BT inf 36 kVA	régulier	électricité

**intervention**

date

heure

rendez-vous

sous-type intervention

nature d'intervention

←

La date d'effet est un attribut obligatoire.

Une fois celle-ci renseignée, l'opérateur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la cessation du contrat et enregistrer sa demande.

**ATTENTION :** cette étape confirme seulement l'enregistrement de la demande, et en aucun cas sa prise en compte effective. Après vérification du respect des délais d'intervention prévus dans son catalogue des prestations, URM émettra un mail de prise en compte de la demande. Toute demande à laquelle il ne sera pas répondu par un tel mail ne pourra pas être considérée comme acceptée.

## 4 AFFAIRES ET DEMANDES

### 4.1 CREATION AFFAIRE ANNULATION

Un fournisseur peut également demander l'annulation d'une autre affaire demandée à tort depuis ce portail.

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL

### Consultation dossier EDL

GRD	URM électricité	statut	validé	créé le	01/06/1965
référence	443	état	définitif	date de modification	04/01/2018
type	individuel	utilisation	commerce	date d'abandon	
libellé					
adresse	87482 rue 3 AVENUE ROCKBRIDGE				
complément					

éléments techniques
contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
481058	élec	accès HTA	ADT 5 postes PF CU	01/11/2015	cessé

[↔ changement de fournisseur](#)   [↔ mise en service](#)

liste des affaires

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
1275783	élec	accès HTA	intervention contrat	reprise - cessation	intervention HTB / F	04/01/2018	terminé	CANOPTEC INC.
1254958	élec	accès HTA	intervention technic	mesurage	intervention HTB / F	31/10/2017	terminé	GRONNWARD Denis
942722	élec	accès HTA	intervention contrat	reprise - souscriptio	intervention HTB / F	04/11/2015	terminé	PREMIER AIR

Depuis la page de consultation du dossier EDL, l'utilisateur demandera la création d'une nouvelle affaire, et choisira « annulation » dans le calque de création de l'affaire.

La page suivante sera alors affichée :

enet
 
[edl](#) [affaires](#) [déposer](#) [mes abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#)

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

### Création annulation

GRD	URM électricité	demandeur	PREMIER AIR	statut	en cours
référence		EDL	87482 rue 3 AVENUE ROCKBRIDGE	date création	
type	annulation	responsable	SECTION GESTION CLIENTELE	date modif.	
sous-type		libellé		date fin	
activité	électricité				

informations générales

référence affaire à annuler  [↔ rechercher](#)

observations

Après avoir renseigné le libellé, l'opérateur rattachera l'affaire qu'il souhaite annuler. Pour cela il clique sur le lien « rechercher » pour voir cette page de recherche des affaires :

The screenshot shows the 'e net' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'e net' and several menu items: 'edl', 'affaires', 'déposer', 'mes abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'rechercher PDS > dossier EDL > annulation'. The main content area contains a search form with three input fields: 'référence' (a text box), 'type' (a dropdown menu), and 'statut' (a dropdown menu). A blue 'rechercher' button is positioned to the right of the 'statut' field. Below the search form, there is a section titled 'Résultat :'. Underneath this title is a table header with the following columns: 'référence', 'activité', 'offre produit', 'type', 's/type', 'libellé', 'date statut', 'statut', and 'demandeur'. Each column header has a small arrow indicating it is a dropdown menu.

Le fournisseur sélectionnera le type d'affaire qu'il souhaite annuler dans la liste déroulante puis cliquera sur le bouton « rechercher » pour voir s'afficher seulement les affaires de ce type dont il est demandeur.

Pour annuler l'affaire, il doit cliquer sur le lien de la référence pour qu'elle soit rattachée à l'affaire d'annulation.

Cette opération effectuée, le système revient à la page initiale de l'affaire d'annulation complétée.

L'opérateur peut noter des observations dans le champ réservé à celles-ci avant de cliquer sur le bouton « enregistrer » qui demandera l'annulation de l'affaire sélectionnée.

**ATTENTION :** cette étape confirme seulement l'enregistrement de la demande, et en aucun cas sa prise en compte effective. Après vérification du respect des délais d'intervention prévus dans son catalogue des prestations, URM émettra un mail de prise en compte de la demande. Toute demande à laquelle il ne sera pas répondu par un tel mail ne pourra pas être considérée comme acceptée.