Interlocuteurs à prévenir en cas de coupure liée à un incident





Pourquoi déclarer des interlocuteurs?

En cas de **coupure incident sur le réseau haute tension**, vos compteurs peuvent être impactés. En définissant des interlocuteurs à prévenir, vous permettez à Enedis de les contacter directement via les coordonnées que vous aurez fournies (adresse e-mail et/ou numéro de téléphone mobile).

Comment déclarer un interlocuteur de prévenance?

Pour identifier facilement un compteur, il est possible d'utiliser les filtres de recherche.

Vous pouvez déclarer un interlocuteur différent pour le soutirage et pour l'injection.

La gestion des interlocuteurs peut se faire unitairement ou pour plusieurs compteurs en même temps :

Modification unitaire directement dans votre compte client

Lorsque votre liste de PRM s'affiche, cliquez sur « Voir l'interlocuteur », puis sur « Déclarer un interlocuteur » pour **ajouter** ses informations.

Si vous avez déjà déclaré un interlocuteur, vous avez la possibilité de le modifier ou de le supprimer.

Modification de plusieurs interlocuteurs

Un bouton de téléchargement vous permet d'exporter la liste complète de vos interlocuteurs, que vous avez ou non déclarés, pour l'ensemble de vos compteurs (PRM), au format CSV (dans un fichier zippé).

NB : Le téléchargement peut prendre plusieurs minutes. Vous serez informés lorsque le fichier sera disponible.



Vous pouvez vérifier et modifier vos interlocuteurs dans le fichier sur votre ordinateur. Un interlocuteur doit être identifié par un nom et un prénom, ainsi que par un email et/ou un numéro de téléphone mobile. Les numéros de téléphone doivent commencer par « +336 » ou « +337 ». Les PRM ne doivent pas être modifiés.



- Enregistrez le fichier CSV en conservant le format initial du fichier et de tous les champs.
 NB: L'import ne doit pas dépasser 4 500 lignes. Si le nombre de ligne dépasse cette limite, vous devrez enregistrer plusieurs fichiers que vous pourrez ensuite importer individuellement.
- Importer le fichier.
 Un compte-rendu de l'import sera téléchargeable pendant 10 jours, avec le résultat de l'import et le détail des modifications effectuées.



Qui a accès à la fonctionnalité?

Pour pouvoir gérer les interlocuteurs de prévenance, vous devez être **titulaire** des compteurs et disposer de l'habilitation spécifique « <u>Gestion des utilisateurs</u> ».

Aucune autorisation ne peut être donnée à une autre entreprise pour cette fonctionnalité.

