

MODE D'EMPLOI

Dépôt de dossiers clients





SOMMAIRE

01. Connexion - Page 1

02. Les étapes - Pages 2, 3, 4, 5, 6

03. Validation - Page 7

04. Migration - Page 8

05. Cas particuliers - Page 9



Pour commencer à déposer un dossier, connectez-vous à <https://espace-client.urbansolar.energy/connexion>

Utilisez **l'adresse mail renseignée dans votre convention de partenariat.**

Si vous souhaitez modifier votre adresse de connexion au portail, contactez le service partenariats.



Retrouvez tous les **documents utiles** en version téléchargeable et imprimable en haut de votre portail.

Mise en service commandée: 25
Cloturé: 48
Annulé: 2

Visualisez rapidement le suivi de vos dossiers en cours.

02 Les étapes



GAR*

GAR + 36kVa

+ Nouveau

*GAR : **Gestion Administrative de Raccordement**

Pour déposer un nouveau dossier, cliquez sur "**Nouveau**".

- Choisissez le type de dossier : pour une première installation et un nouveau raccordement, choisissez "**Mise en service**".
- Pour un client déjà équipé d'une centrale photovoltaïque et déjà raccordé, choisissez "**Migration**" et reportez-vous aux étapes en page 9.

Quel type de GAR souhaitez-vous réaliser ?

Mise en service

Client n'ayant jamais eu d'acheteur et pour qui aucune demande de raccordement auprès d'ENEDIS est en cours ou finalisée. Si le client dispose déjà d'un CACSI, merci de bien vouloir l'annuler avant le dépôt du dossier.

Les délais de traitement ENEDIS peuvent aller jusqu'à 4 mois, voire plus en période estivale. Durant cette période, nous ne comptabilisons pas le surplus de production.

Migration

Client ayant déjà un acheteur pour la gestion du surplus de production.

Les délais de traitement ENEDIS peuvent aller jusqu'à 1 mois. Durant cette période, nous ne comptabilisons pas le surplus de production.

02 Les étapes

Etape 1 – informations client.

Suivez les étapes : complétez les champs et cliquez sur suivant.

Vous pouvez créer un **brouillon** pour enregistrer le dossier en cours et y revenir plus tard.



Attention, vos pièces jointes ne sont pas sauvegardées en brouillon.

1

2

3

4

5

Informations clientElectricité - RaccordementCentralePanneaux et OnduleursDocuments

Créer brouillon

Informations client

Type de client :*

☐ Particulier

☐ Professionnel

Civilité : *

-- Veuillez choisir un élément --

Nom du client :

Nom du client :

Adresse mail du client :

Adresse mail du client :

Confirmation de l'adresse mail :

Confirmation de l'adresse mail :

Numéro de téléphone mobile du client : *

Votre numéro de téléphone

☐ L'adresse du lieu de consommation du client n'est pas disponible avec la recherche ci-dessous, je souhaite saisir manuellement.

Rechercher l'adresse du lieu de consommation du client : *

Section cadastrale : *

Section cadastrale

Parcelle cadastrale : *

Parcelle cadastrale

Champs Obligatoires *

Suivant >>

Etape 2 – Electricité – Raccordement

1

2

3

4

5

Informations client

Electricité - Raccordement

Centrale

Panneaux et Onduleurs

Documents

Créer brouillon

Electricité - Raccordement

Disposez-vous d'un compteur Linky ? *

☐ Oui

☐ Non

Installation Mono/Triphasé : *

-- Veuillez choisir un élément --

Puissance souscrite (en kVA) : *

-- Veuillez choisir un élément --

PDL (suite de 14 chiffres présente sur la facture d'électricité du client) : *

Numéro de point de livraison à 14 chiffres du cl

Emplacement du disjoncteur : *

-- Veuillez choisir un élément --

Type de branchement : *

-- Veuillez choisir un élément --

Emplacement du compteur : *

-- Veuillez choisir un élément --

Largeur du coffret : *

-- Veuillez choisir un élément --

☐ Le tableau électrique est à l'intérieur

Champs Obligatoires *

<< Précédent

Suivant >>

Etape 3 – Informations du productible

1

2

3

4

5

Informations client

Electricité - Raccordement

Centrale

Panneaux et Onduleurs

Documents

Créer brouillon

Centrale

Nom de l'installateur : (inscrit sur le consuel, hors Plug & Play) *

Nom d'installateur

Puissance de raccordement demandée: (en kVA)*

Puissance de raccordement demandée

Puissance de production de la centrale installée: (en kVA)*

Puissance de production de la centrale install

Puissance crête: (en kWc) *

Puissance crête

Type de raccordement de la centrale : *

Monophasé

Surface totale des panneaux (en m²) *

Surface totale des panneaux

Emplacement de la centrale :

-- Veuillez choisir un élément --

☐ Le client dispose d'une batterie physique

☐ Présence d'une installation anciennement raccordée ?

Champs Obligatoires *

<< Précédent

Suivant >>

Etapes 4 – Informations panneaux et onduleurs



1 Informations client 2 Electricité - Raccordement 3 Centrale 4 Panneaux et Onduleurs 5 Documents

Créer brouillon

Onduleurs

Nombre d'onduleurs : *
Nombre d'onduleurs présents sur la cer

Modèle des onduleurs : *
Le modèle des onduleurs ?

Marque des onduleurs : *
Sélectionner les marques ▼

Est-ce que le client possède un système de gestion des consommations (EMS) ? *

☐ Oui
☐ Non

Activer la TIC en mode standard *

☐ Oui
☐ Non

Panneaux

Type de panneaux : *
Le type des panneaux

Marque de panneaux : *
La marque des panneaux

Système de protection des panneaux : *
-- Veuillez choisir un élément -- ▼

Nombre de panneaux : *
Le nombre de panneaux présents sur l'i

Puissance unitaire des modules (en W) : *
La puissance unitaire des modules

Champs Obligatoires *

< < Précédent Suivant > >

1. Indiquez si votre client est équipé d'un **EMS** : Energy Management System ou système de gestion de la consommation. Il permet de surveiller et de piloter les consommations d'énergie pour mieux les maîtriser.
2. L'activation de la **TIC** (Télé-Information Client) **standard** est recommandée lorsque l'installation est équipée d'un **EMS**, pour permettre à celui-ci de récupérer les informations de consommation et de production nécessaires au **pilotage optimisé des équipements**.

Est-ce que le client possède un système de gestion des consommations (EMS) ? *

☒ Oui
☐ Non

Activer la TIC en mode standard *

☐ Oui
☐ Non

Panneaux

Système de gestion d'énergie : *

Ecojoko ▼

-- Veuillez choisir un élément --

Ecojoko
Monabee
Comwatt
IQ Energy Management (Enphase)
SolarEdge Home
Autre

Etapes 5 – Documents et fichiers

- Les **formats autorisés** sont les documents .pdf, .png, .jpg, .jpeg
- Pour certains documents comme le Consuel, seuls les documents PDF sont acceptés.



Documents administratifs (formats pris en charge: JPG, JPEG, BMP, TIFF, et PDF)

Consuel ou récépissé de demande de consuel : *
Sélection de fichier

Numéro de consuel :
Sélection de fichier

Facture d'électricité du client : *
Sélection de fichier

Déclaration préalable de la mairie ou Non opposition à la déclaration préalable de la mairie ou récépissé de plus de 2 mois : *
Sélection de fichier

Certificat de bridage : *
Sélection de fichier

Plans et photos de l'installation *

* Les fichiers ci-dessous ne pourront actuellement pas être sauvegardés lors de la création d'un brouillon

Plan de situation, échelle 1/2000 : *
<https://www.geoportail.gouv.fr>
Ajout de fichier(s)

Photo du compteur de consommation:
Ajout de fichier(s)

Fichiers complémentaires :

Joindre une pièce complémentaire : (.pdf, .jpg, .jpeg, .tiff, .zip)
Ajout de fichier(s)

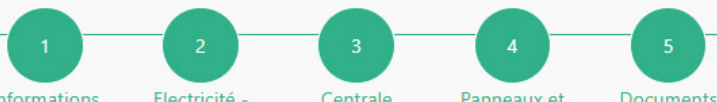
<< Précédent

Suivant >>

Champs Obligatoires *

Informations additionnelles :

Vous pouvez ajouter un commentaire ou compléter votre **demande de pré-charge** stockage virtuel pour vos clients, de **1000 à 5000 kWh**. Retrouvez les **tarifs de pré-chargement** dans le document **Tarifs partenaires** directement sur votre portail.



Informations additionnelles :

⚠ Les crédits kWh font l'objet d'une facturation spécifique de UsE vers l'installateur.

Commentaire de l'installateur :
Pré-chargement Stockage Virtuel (kWh) :
-- Veuillez choisir un élément

<< Précédent

Envoyer

Champs Obligatoires *

03

Validation



Un message de confirmation s'affiche, votre client reçoit une **notification par mail** de l'adresse hortense@urbansolarenergy.fr avec le lien lui permettant de compléter sa **souscription**.

Félicitations !

Votre dossier client nous a bien été transmis.

Votre client va recevoir un email avec le lien à suivre pour remplir sa souscription.

Retrouvez la liste de tous vos dossiers et suivez leur avancement en cliquant ici :

Mes dossiers

Le dossier est réceptionné immédiatement et vérifié sous **48 à 72h**. Dès qu'il est validé et que votre **client a finalisé son adhésion**, nous prenons le relais pour la demande de raccordement auprès d'ENEDIS.

Vous n'avez plus rien à faire. Nous gérons les démarches de **changement de fournisseur** une fois le bulletin d'adhésion du client signé.

La date de **mise en service dépend ensuite d'ENEDIS** et peut prendre jusqu'à **4 mois**.

C'est la date de mise en service qui fait foi pour le démarrage du Stockage Virtuel.

Adhésion en attente
Adhésion non reçue
Annulé
Attente de pièces
Brouillon
Cloturé
Contrôlé attente consuel
Doublon
En contrôle
En traitement Enedis
En traitement USE
GAR impayée
MES commandée
MES en attente
MES rejetée
Nouveau
Rejeté
Résilié
Retour après annulation
Retraité



Suivez les évolutions de vos dossiers grâce aux **statuts**. Vous pouvez également vérifier que le client a bien signé son nouveau contrat.

Retrouvez **le lexique des étapes** de suivi dans votre **FAQ**, depuis votre espace partenaire.



04 Migration

Vous pouvez déposer un dossier d'un client **déjà équipé d'une centrale photovoltaïque et déjà raccordé**. Choisissez "**Migration**" au moment du dépôt et suivez les 3 étapes.

1

2

3

Informations ClientElectricité - RaccordementInformations Installation

Informations client

Type de client :*

☐ Particulier

☐ Professionnel

Civilité : *
-- Veu ▼

Nom du client :
Nom du client :

Prénom du client :
Prénom du client :

Adresse mail du client :
Adresse mail du client :

Confirmation de l'adresse mail :
Confirmation de l'adresse mail :

☐ L'adresse du lieu de consommation du client n'est pas disponible avec la recherche ci-dessous, je souhaite saisir manuellement.

Rechercher l'adresse du client :
Rechercher l'adresse de votre lieu de facturation:

Numéro de téléphone fixe du client :
Votrenuméro detéléphone

Numéro de téléphone mobile du client : *
Votrenuméro detéléphone

Champs Obligatoires *

Suivant >>

1

2

3

Informations ClientElectricité - RaccordementInformations Installation

Electricité - Raccordement

Installation Mono/Triphasé : *
-- Veuillez choisir un élément -- ▼

Puissance souscrite (en kVA) : *
-- Veuillez choisir un élément -- ▼

PDL (suite de 14 chiffres présente sur la facture d'électricité du client) : *
Numéro de point de livraison à 14 chiffres du client

Champs Obligatoires *

<< Précédent

Suivant >>

1

2

3

Informations ClientElectricité - RaccordementInformations Installation

Informations installation

Nom de l'installateur : (Inscrit sur le consuel, hors Plug & Play) *
Nom d'installateur

Nombre de panneaux : *
Le nombre de panneaux présents sur l'installation

Puissance unitaire des modules (en W) : *
La puissance unitaire des modules

Puissance de raccordement demandée: (en kVA)*
Puissance de raccordement demandée

Puissance crête: (en kW) *
Puissance crête

Consuel ou récépissé de demande de consuel: *
Sélection de fichier

Puissance de production de la centrale installée: (en kVA)*
Puissance de production de la centrale installée

Type de raccordement de la centrale : *
-- Veuillez choisir un élément -- ▼

Justificatif de l'ancienne demande de raccordement ENEDIS ou de l'ancien contrat de production: *
Sélection de fichier

☐ Le client dispose d'une batterie physique

Est-ce que le client possède un système de gestion des consommations (BMS) ? *

☐ Oui

☐ Non

Activer la TIC en mode standard *

☐ Oui

☐ Non

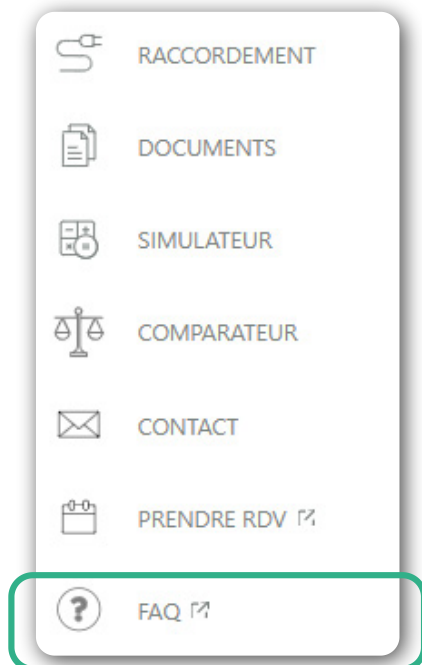
Champs Obligatoires *

<< Précédent

Envoyer

05

Cas particuliers



Pour toutes vos questions concernant des cas particuliers, augmentation de puissance, changements de propriétaires, reprises de contrats, etc. consultez la **FAQ** disponible sur votre espace partenaire

Dépôt et modifications des dossiers

≤ 36 KVA

- ▶ Comment déposer un dossier pour un client ≤ 36 kVA ?
- ▶ Quel est le tarif de mise en place et qui est facturé ?
- ▶ Quels sont les documents obligatoires ?
- ▶ Quelle est la procédure si je rajoute des panneaux solaires chez mon client ?
- ▶ Puis-je ajouter des crédits kWh après le dépôt ou pour un client déjà raccordé ?
- ▶ Comment vérifiez-vous la puissance crête pour éviter les fraudes ?

> 36 KVA

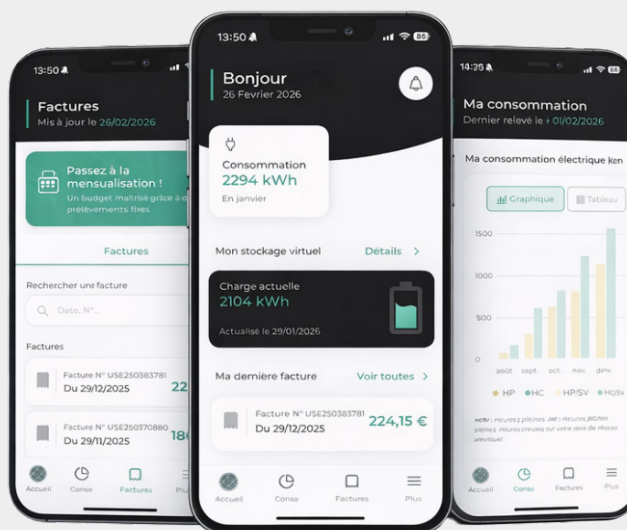
- ▶ Comment déposer un dossier pour un client > 36 kVA ?
- ▶ Quel est le tarif de mise en place et qui est facturé ?
- ▶ Quels sont les documents et informations indispensables pour tout nouveau contrat > 36 kVA ?
- ▶ Quels sont les documents et informations indispensables pour la demande de raccordement ?
- ▶ Quelles sont les conditions pour bénéficier d'un contrat avec stockage virtuel ?
- ▶ Quelle est la procédure si je rajoute des panneaux solaires chez mon client ?



L'ESPACE CLIENT

Le client sera notifié de la date de mise en service et peut **suivre l'état de sa batterie virtuelle** en **activant son espace client**.

Pour en savoir plus sur l'espace client, **téléchargez notre application mobile** et consultez le **"Mode démo"**.



Télécharger dans
l'App Store



DISPONIBLE SUR
Google Play



RACCORDEMENT



DOCUMENTS



SIMULATEUR



COMPARATEUR



CONTACT



PRENDRE RDV



FAQ

Contacts : pour vos questions concernant les dossiers en cours ou toute demande de modification, contactez le service raccordement à l'adresse use@urbansolarenergy.fr ou **prenez un rendez-vous téléphonique** depuis votre espace partenaire, onglet "rendez-vous" et choisissez le service **"Suivi de dossier"**.



 04 28 29 75 52

 9 Cours André Philip,
69100 Villerubanne