



GUIDE UTILISATEUR PORTAIL GAZ



SOMMAIRE

1. Connexion au portail	P.03
2. Je fais une demande de mise en service (F111-F121)	P.05
3. Je fais une demande de mise hors service (F211-F212)	P.15
4. Je fais une demande de changement de FR (F13)	P.21
5. Je fais une demande de modification (F311-F312)	P.26
6. Je recherche une référence de POD	P.30
7. Je consulte le détail d'un POD en portefeuille	P.32
8. Je consulte la liste de mes demandes	P.34
9. Je prends ou modifie un rendez-vous	P.37
10. Je crée une réclamation client	P.41

En dehors des prestations indiquées ci-dessus, toutes les autres demandes doivent nous être adressées par mail sur la boîte générique relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr afin que nous puissions les traiter.





Je me connecte
au portail



1. Connexion au portail fournisseur

1. Accéder à l'URL du portail fournisseur

<https://geg-distributeur-prd.launchpad.cfapps.eu10.hana.ondemand.com/site/PortailFournisseur#Shell-home>

2. Saisir l'email et cliquer sur « Me connecter »

3. Saisir le mot de passe et cliquer sur « Ouvrir une session »

The diagram illustrates the two-step login process for the GreenAlp supplier portal. It consists of two overlapping screenshots of the login page, labeled 1 and 2.

Step 1: The first screenshot shows the login page with the GreenAlp logo and the SAP logo. The title is 'Ouvrir une session'. Below the title is a label 'E-mail ou nom d'utilisateur' followed by an empty input field. At the bottom right is a blue button labeled 'Me connecter'.

Step 2: The second screenshot shows the same login page, but with the password field filled with a masked password (represented by dots). Below the password field is a checkbox labeled 'Rester connecté'. At the bottom right is a blue button labeled 'Ouvrir une session'. Below this button is a link labeled 'Mot de passe oublié ?'.

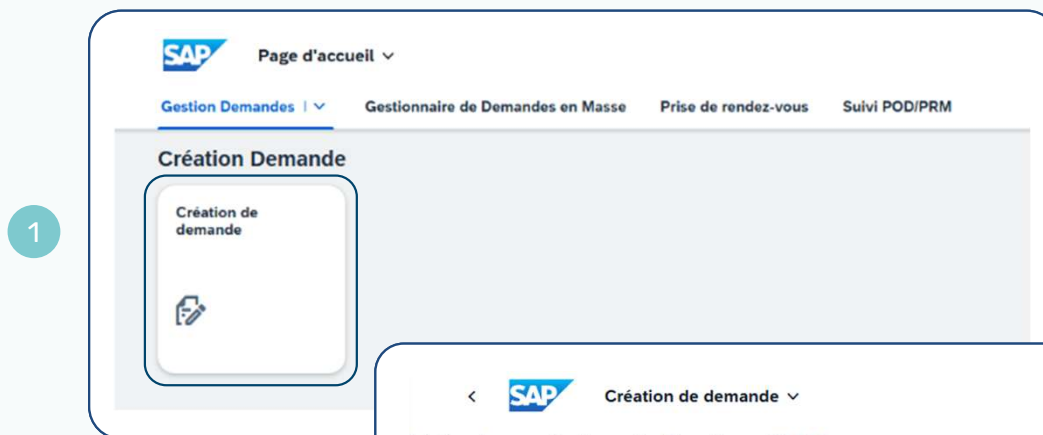
Je fais une
demande de mise
en service
F111-F121



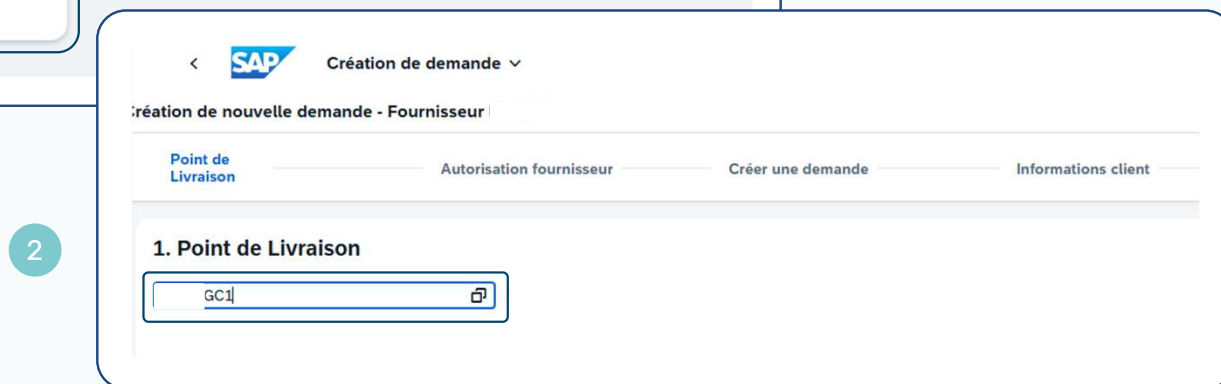
2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande**



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider



2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

(CAS 1) PDL en périmètre

1. Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies.
Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

Création de nouvelle demande

GC1 - Fournisseur

Point de Livraison

Données contractuelles et techniques

Créer une demande

1. Point de Livraison

GC1

Détails

en service

Créé le: 1 mars 2025

SAP

Création de demande

Recherche

TG

Création de nouvelle demande

Fournisseur

Point de Livraison

Données contractuelles et techniques

Créer une demande

Informations client

Informations contractuelles de la prestation

Options de la prestation et données d'intervention

Récapitulatif et prise de rendez-vous

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles

0

Créé le: 2 mars 2025

ACTIF

Date de modification: 10 mars 2025

Désignation produit: Acheminement Gaz T2

Description: CDC Energie

CpteFacturesGroupées: -

Coordr rapprochmt: -

Contrat: 300012575

T2

13 déc. 2024

Profil: 31000022

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

(CAS 2) PDL hors périmètre

1. Un écran Autorisation fournisseur apparaît.

**2. Saisir manuellement :
référence contrat, date de
signature, choisir l'option
contrat unique conclu/
mandat.**

3. Cliquer sur **Suivant**.

Création de nouvelle demande -

GC1 - Fournisseur

Point de Livraison

Autorisation fournisseur

Créer une demande

Informations client

Info cor

1

1. Point de Livraison

'GC1'

Détails

en service

Créé le:
10 oct. 2025

2

2. Autorisation fournisseur

Contrat unique conclu

Mander

Aucun

Référence du contrat unique conclu avec le client

Date de signature du contrat unique conclu
Par exemple : 31/12/2025

3

ⓘ

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 2000-106 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.

Données contractuelles

Créé le:	10 oct. 2025	ACTIF	Date de modification:	5 déc. 2025
Désignation produit:	Acheminement Gaz T4	Description:	CDC Energie	Coordr rapprochment:
Contrat:	300000094	T4	OptefacturesGroupées:	11 sept. 2025
			Profil:	31000009

Données techniques

Valeur de caractèr:	Valeur de caractèr:	Limite infér. dates:
-	-	-

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Information client

1. Demande de Gaz :
Sélectionner **Mise en service.**

2. Cliquer sur Suivant.

3. Remplir uniquement les champs obligatoires*

Type client/Référence client/Civilité, Nom, Prénom/Téléphone/e-mail.
Attention le téléphone est typé en « +33 » (ne pas mettre le « 0 »)

4. Cliquer sur Suivant.

The screenshot displays the SAP 'Création de demande' (Create request) interface. The breadcrumb trail shows: < SAP / Création de demande > / création de nouvelle demande - IGC1 - Fournisseur. The progress bar indicates the current step is 'Informations client' (Step 4). The form is titled 'Informations Utilisateur Final' and contains the following fields:

- TYPE DE CLIENT : Particulier (dropdown)
- RÉFÉRENCE CLIENT : réf 6548725 (text)
- TYPE DE RÉSIDENCE : (dropdown)
- CIVILITÉ : M (dropdown)
- NOM : (text)
- PRÉNOM : (text)
- TÉLÉPHONE FIXE : +33 (text)
- TÉLÉPHONE PORTABLE : +33 (text)
- DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU : ☐
- EMAIL : (text)
- DÉCLARATION EMAIL INCONNU : ☐
- ADRESSE CLIENT DIFF. PRIM : ☐

Numbered callouts 1 through 4 highlight the following elements:

1. 'Type de demande' dropdown menu with 'Demande de gaz' selected.
2. 'Informations client' step in the progress bar.
3. 'Type de demande de gaz' dropdown menu with 'Mise en service' selected.
4. The 'Informations client' form section.

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Informations client

1. Remplir uniquement les champs obligatoires (*)

Type de profil (P011 ou P012)/Type de tarification (T1, T2...)
Fréquence de relève demandée (1mois CC – 6 mois CNC)
CAR prévisionnelle (kWh/an)

2. Cliquer sur Suivant

The image shows a two-step process for creating a gas service request on the SAP portal. The first screenshot shows the 'Création de demande' page with a progress bar. Step 1 is '3. Créer une demande', where the 'Type de demande' is set to 'Demande de gaz'. Step 2 is 'Informations contractuelles de la prestation', where the 'Type de demande de gaz' is set to 'Mise en service'. The second screenshot shows the '5. Informations contractuelles de la prestation' page with a warning icon. The form contains the following fields:

Field	Value
PROFIL *	P011
TARIF *	T2
FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE *	1M
CAR PRÉVISIONNELLE (KWH/AN) *	3730
ASSUJETI TIGCN	☐
ASSUJETI TIGCN %	ASSUJETI TIGCN %
DATE DEMANDÉE *	13 août 2025
MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL	☐
RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR	RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Informations contractuelles

Le remplissage des informations contractuelles dépend du type de mise en service choisi :

MES ISO (sans changement de segment ou de profil)

- Conserver les données précédentes.

MES avec changement de tarif

- Renseigner le nouveau type de tarification
- Les autres champs restent identiques.

2. Mise en service gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relève ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

INTERVENTION EXPRESS : ☐

OPTION : *

Auto-relevé

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Récapitulatif et envoi de la demande

1. Vérifier toutes les informations saisies (client, contrat, coordonnées).

2. Cliquer sur Envoi de la demande.

Un message de confirmation valide la création.

1

Point de Livraison — Données contractuelles et techniques — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de la prestation — Options de la prestation et données d'intervention — Récapitulatif et prise de rendez-vous

7. Récapitulatif et prise de rendez-vous

Informations Utilisateur Final

TYPE DE CLIENT	CIVILITÉ	NOM	PRÉNOM
USAGE DU PCE	TYPE DE RÉSIDENCE	TÉLÉPHONE FIXE CLIENT	TÉLÉPHONE PORTABLE CLIENT
DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU	EMAIL	DÉCLARATION EMAIL INCONNU	ADRESSE CLIENT DIFF. PRM

Interlocuteur Client

INTERL. DIFF CLIENT FINAL
No

2

Précédent Envoi de la demande

3

Succès

Demande créée avec succès!

ID de la demande: 10000000000000270058

OK

Attention si vous prenez un rendez-vous sur un site hors Grenoble ou Villard Bonnot, la date de planification correspondra à la date souhaitée par le client. Cette information sera transmise à notre prestataire qui reprendra contact avec ce dernier pour intervenir au plus proche du besoin.

Je fais une
demande de mise
hors service
F211-F212



3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande.**

2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider

The image shows two overlapping screenshots of the SAP supplier portal interface. The top screenshot displays the 'Gestion Demandes' menu with a 'Création de demande' button highlighted by a blue circle and the number 1. The bottom screenshot shows the 'Création de nouvelle demande - Fournisseur' form, where the 'Point de Livraison' field is highlighted by a blue circle and the number 2. The form also includes fields for 'Autorisation fournisseur', 'Créer une demande', and 'Informations client'.

Création de demande

Création de nouvelle demande - Fournisseur

Point de Livraison

Autorisation fournisseur

Créer une demande

Informations client

1. Point de Livraison

GC1

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies.
Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

1

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison Données contractuelles et techniques Créer une demande

1. Point de Livraison

GC1

Détails

en service

Créé le: 1 mars 2025

2

SAP Création de demande

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison Données contractuelles et techniques Informations client Informations contractuelles de la prestation Options de la prestation et données d'intervention Récapitulatif et prise de rendez-vous

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles

0	Créé le: 2 mars 2025	ACTIF	Date de modification: 10 mars 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T2	Description: CDC Energie	CpteFacturesGroupées: -	Coordr rapprochmt: -
Contrat: 300012575	T2	13 déc. 2024	Profil: 31000022

Données techniques

-	Valeur de caract.: -	active	Valeur de caract.: -	Limite infér. dates: 16 févr. 2023
---	----------------------	--------	----------------------	------------------------------------

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – informations client

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison — Données contractuelles et... — [Créer une demande](#) — Informations client — Informations contractuelles de l... — Options de la prestation et...

3. Créer une demande

1. Type de demande
Demande de gaz

3. Type de demande de gaz
Mise hors service

1. Demande de Gaz.
Cliquer sur **Suivant**.

2. Informations client : **Aucune donnée client à renseigner** car il s'agit d'une résiliation.

3. Sélectionner **Mise hors service**.
Cliquer sur **Suivant**.

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – informations contractuelles

Dans le cadre d'une résiliation Gaz (Mise Hors Service), il n'existe pas de télé-opération !

Pour le champ « **Date Demandée** » : il faut saisir la date du jour J correspondant à l'intervention prévue.

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison — Données contractuelles et... — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de L... — Options de la prestation et...

3. Créer une demande

Type de demande
Demande de gaz

Type de demande de gaz
Mise hors service

Création de nouvelle demande GC1 - Fournisseur

Données contractuelles et... — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de L... — Options de la prestation et... — Récapitulatif et prise de rendez...

Informations Contractuelles

⚠ DATE DEMANDÉE : 15 août 2025

RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR : RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR

Contexte de Résiliation

TYPE RESILIATION : Résiliation sans suppression du raccordement à l'initiative du client

MOTIF RESILIATION : Déménagement (particulier)

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relève ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS : ☐

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT :

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Demande Mise Hors Service– Récapitulatif et envoi de la demande

1. Vérifier toutes les informations saisies (client, contrat, coordonnées).

2. Cliquer sur **Envoi de la demande.**

Un message de confirmation valide la création de demande de Mise Hors Service.

Attention si vous prenez un rendez-vous sur un site hors Grenoble ou Villard Bonnot, la date de planification correspondra à la date souhaitée par le client. Cette information sera transmise à notre prestataire qui reprendra contact avec ce dernier pour intervenir au plus proche du besoin.

The screenshot displays the '7. Récapitulatif et prise de rendez-vous' page. At the top, a navigation bar includes links: Point de Livraison, Données contractuelles et techniques, Créer une demande, Informations client, Informations contractuelles de la prestation, Options de la prestation et données d'intervention, and Récapitulatif et prise de rendez-vous. The main section is titled 'Informations Utilisateur Final' and contains a table with the following fields:

TYPE DE CLIENT	CIVILITÉ	NOM	PRÉNOM
USAGE DU PCE	TYPE DE RÉSIDENCE	TÉLÉPHONE FIXE CLIENT	TÉLÉPHONE PORTABLE CLIENT
DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU	EMAIL	DÉCLARATION EMAIL INCONNU	ADRESSE CLIENT DIFF. PRM

Below the table, there are fields for 'Interlocuteur Client' and 'INTERL. DIFF CLIENT FINAL No'. A large green 'Succès' message is overlaid on the page, stating: 'Votre demande a bien été prise en compte: 100000000000000270059'. An 'OK' button is visible at the bottom right of the message. On the right side of the page, there are buttons for 'Précédent' and 'Envoi de la demande', with the latter being highlighted by a blue box and a yellow dashed line. A yellow dashed line also connects the 'Envoi de la demande' button to the 'Succès' message.

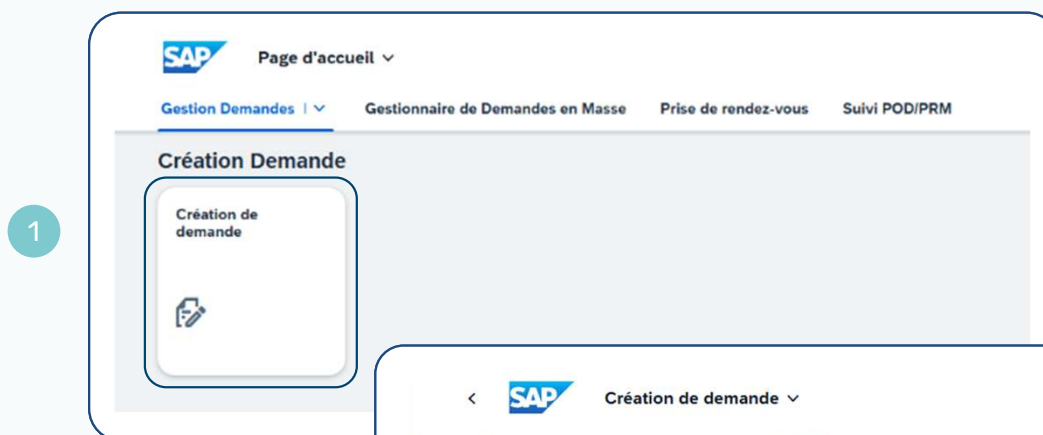
Je fais une
demande de
Changement de
Fournisseur
F13



4. Changement de fournisseur

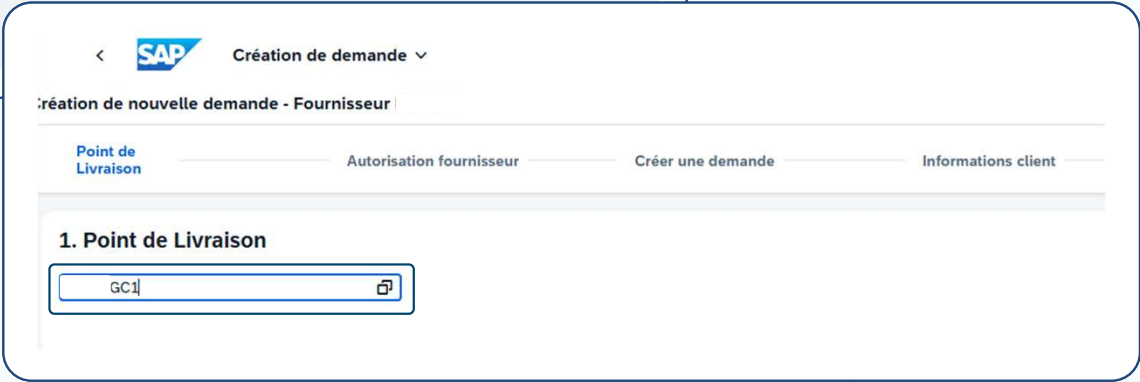
Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande**



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider

2



4. Changement de fournisseur

1. Un écran **Autorisation fournisseur** apparaît.

2. Saisir manuellement : **référence contrat, date de signature, choisir l'option contrat unique conclu/ mandat.**

3. Cliquer sur **Suivant et sélectionner « changement de fournisseur »**

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison

Autorisation fournisseur

Créer une demande

Informations client

Info cor

1. Point de Livraison

GC1

Détails

:
en service

Créé le:
10 oct. 2025

2. Autorisation fournisseur

☒ Contrat unique conclu

☐ Mandat

☐ Aucun

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 2000-106 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.

Données contractuelles

0	Créé le: 10 oct. 2025	ACTIF	Date de modification: 5 déc. 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T4	Description: CDC Énergie	CpteFacturesGroupées: -	Coordtr rapprochmt: -
Contrat: 300000094	T4	11 sept. 2025	Profil: 31000009

Données techniques

Valeur de caractère: -	Valeur de caractère: -	Valeur de caractère: -	Limite infér. dates: -
---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Données contractuelles

0	Créé le: 10 oct. 2025	ACTIF	Date de modification: 5 déc. 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T4	Description: CDC Énergie	CpteFacturesGroupées: -	Coordtr rapprochmt: -
Contrat: 300000094	T4	11 sept. 2025	Profil: 31000009

Données techniques

Valeur de caractère: -	Valeur de caractère: -	Valeur de caractère: -	Limite infér. dates: -
---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Type de demande de gaz

Changement de fournisseur

4. Changement de fournisseur

Les données client sont automatiquement préremplies et servent à titre de vérification

4. Informations client

Interlocuteur Client

NOM :

PRÉNOM :

LIB APPT ETAGE :

ADRESSE RUE :

ADRESSE CODE POSTAL COMMUNE :

ADRESSE CITY CODE :

Saisir les données contractuelles et cliquer sur « suivant »

5. Informations contractuelles de la prestation

Informations Contractuelles

PROFIL :

TARIF :

FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE :

CAR PRÉVISIONNELLE (KWH/AN) :

ASSUJETTI TICGN : ☐

ASSUJETTI TICGN % :

DATE DEMANDÉE :

4. Changement de fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relève ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS : ☐

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT :

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

4. Changement de fournisseur

Un récapitulatif de la demande vous est présenté avant envoi :

Point de Livraison

Autorisation fournisseur

Créer une demande

Informations client

Informations contractuelles de la prestation

Options de la prestation et données d'intervention

Récapitulatif et prise de rendez-vous

7. Récapitulatif et prise de rendez-vous

Interlocuteur Client

NOM

PRÉNOM

LIB APPT ETAGE

ADRESSE RUE

ADRESSE CODE POSTAL COMMUNE

ADRESSE CITY CODE

Informations Contractuelles

PROFIL

TARIF

FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE

CAR PRÉVISIONNELLE (KWH/IAN)

ASSUJETTI TICGN

ASSUJETTI TICGN %

DATE DEMANDÉE

MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR

Un message de confirmation valide la création de demande de changement de fournisseur

✓ Succès

Votre demande a bien été prise en compte: 10000000000000270059

OK

Je fais une
demande de
Modification
Contractuelle
F311-F33



5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

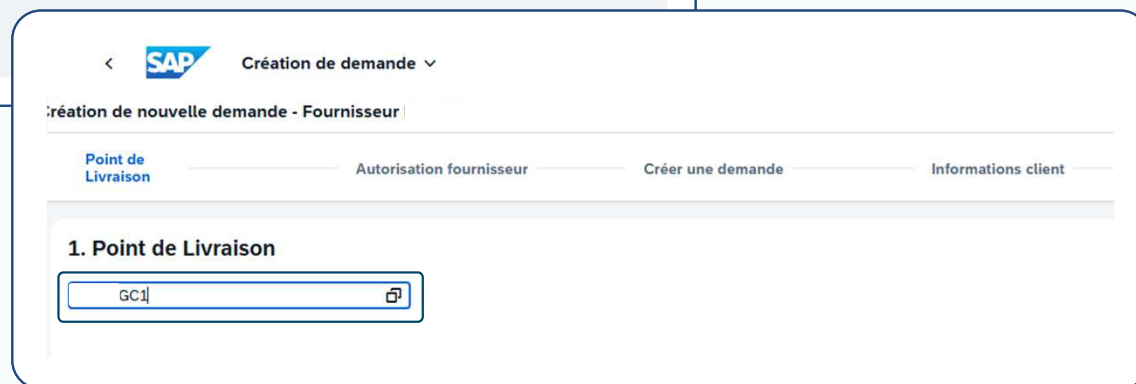
1. Cliquer sur **Création de demande**

1



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider

2



5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies. Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

Création de nouvelle demande

GC1 - Fournisseur

Point de Livraison

Données contractuelles et techniques

Créer une demande

1. Point de Livraison

IGC1

Détails

en service

Créé le: 1 mars 2025

SAP

Création de demande

Recherche

TG

Création de nouvelle demande

Fournisseur

Point de Livraison

Données contractuelles et techniques

Créer une demande

Informations client

Informations contractuelles de la prestation

Options de la prestation et données d'intervention

Récapitulatif et prise de rendez-vous

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles

0

Créé le: 2 mars 2025

ACTIF

Date de modification: 10 mars 2025

Désignation produit: Acheminement Gaz T2

Description: CDC Energie

CpteFacturesGroupées: -

Coordr rapprochmt: -

Contrat: 300012575

T2

13 déc. 2024

Profil: 31000022

5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

Choisir le type de demande « modification Tarif gaz »

3. Créer une demande

Type de demande

Demande de gaz

Type de demande de gaz

Modification Tarif Gaz

Sélectionner le segment et la date souhaités, puis continuer la démarche et envoyer la demande

5. Informations contractuelles de la prestation

Informations Contractuelles

TARIF : *
DATE DEMANDÉE : *
RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR :

T1
T2
T3
T4

Un message de confirmation
valide la création de demande
de modification

✓ Succès

Votre demande a bien été prise en compte: 10000000000000270059

OK

5. Modification du contrat de gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relevé ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS : ☐

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT :

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

Je recherche une
Référence de POD



6. Recherche de POD

1. Cliquer sur Suivi **POD/PRM** - Recherche point de livraison

GreenAlp

Page d'accueil

Gestion Demandes | Gestionnaire de Demandes en Masse | Prise de rendez-vous | **Suivi POD/PRM**

Suivi POD/PRM

Recherche point de livraison

Recherche POD/PRM

Détails données point de livraison

Données POD/PRM

2. Saisir les éléments de recherche et cliquer sur « lancer » : la ou les références correspondantes apparaissent

Standard

Rechercher

Région :

N° de localité :

Ville : * GRENOBLE

Code postal : * 38000

Rue : *londres*

N° de rue : 12

N° d'appartement :

Étage : 1

Complément :

Division :

Dés.pt de comptage : GC1

Lancer

Adapter les filtres (6)

Recherche PRM (2)

PRM	Complément d adr...	Etage	N° d'appartement	Numéro de la rue	Rue	Code postal	Commune	Code de la commune	Division	Région
114152GC1		1		12	rue de Londres	38000	GRENOBLE	38185	02	38
91003GC1		1		12	rue de Londres	38000	GRENOBLE	38185	02	38

Je consulte le détail d'un
POD en portefeuille



7. Consultation de POD

1. Cliquer sur **Détails données point de livraison**

MAJ septembre 2026 :
Vous pouvez désormais voir les données de consommations du POD ainsi que le PCS et le coefficient k (sur deux lignes distinctes)

2. Saisir la référence du POD et cliquer sur « lancer » : le détail du POD est affiché

Données générales

Point de livraison : 20370GC1	Etat : en service	Date de modification : —	Type gaz : gaz naturel	Num type et voie : 7 rue Victor Lastella
Secteur d'activité : Gaz Naturel	Sous état : —	Puissance limite PDS valeur : 0	Type de distribution : —	Code postal Commune : 38000 GRENOBLE
Prest. serv. fact. : EDC5555	Date de création : 12 oct. 2025	Domaine tension : —	Appartement etage : RDC COM	

Données contractuelles (1)

Contrat	Consommation a...	Offre produit	Date de création	Statut du co...	Date de modificati...	Date de fin de con...	Mode de pa...	Délai de paiement	Type de terme
300021832	0	ATRD_T2	13 oct. 2025	ACTIF	5 déc. 2025			Echéance à 15 jours	CDC Energie

Données techniques

Installation technique	Type matériel	Équipement	Numéro de série	Fabricant	Date de pose	Date de dépose	Emplacement appareil	tensions
------------------------	---------------	------------	-----------------	-----------	--------------	----------------	----------------------	----------

Données de consommation (12)

Valide du	Fin de validité	Qté à facturer	IndexCalculFact	Index RelPrécéd	UM	Catégorie de relève	Conso M3	Coef PCS	Coef K
4 juil. 2026	3 août 2026	22	415	413	KWH	Relève par EPTD - SAP	2	11,5831290000000000	0,0000000000000000
N° doc. facturation : 310000010952									
Ty. lg docum. : ZGCONS									
4 juil. 2026	3 août 2026	22	415	413	NM3	Relève par EPTD - SAP	2	0,0000000000000000	0,9340000000000000
N° doc. facturation : 310000010952									
Ty. lg docum. : ZGCONS									

Je consulte la liste
de mes demandes



8. Consultation de la liste des demandes

Dans le pavé « gestion des demandes », cliquer sur « suivi des demandes »



La tuile de suivi de demande permet, via extraction ou non (en cliquant sur lancer), les demandes créées. Il est possible de faire une recherche par POD (« Dés. Pt de comptage ») :

Standard

Rechercher

ID d'opération :

Statut de réalisation :

Type d'opération :

Urgence :

Répercussion :

Statut :

Statut final :

Salarié responsable :

Créée par :

Date création :

Date réception :

Date échéance :

Date clôture :

Catégorie niv. 1 :

Catégorie niv. 2 :

Dés. pt de comptage :

Contrat :

Segment tarifaire :

OfferType :

Coût réclamation :

Périmètre :

Fournisseur :

Ville :

Lancer

Adapter les filtres

Entrée

Demands de service

ID d'opération	Type d'opération	Description	Descript. opération	Langue
----------------	------------------	-------------	---------------------	--------

Il sera alors possible de consulter le détail de chacune des demandes

8. Visualisation du détail de la demande :

7000000067 (cette référence servira à la replanification éventuelle des affaires)

General Information

ID d'opération :	Nom du partenaire :	Canal entrant :	Salarié responsable :	Lieu de consommation :	Nom prest. service :
Type d'opération :	Catégorie du client :	Canal entrant (Descr.) :	Description :	Dés. pt de comptage :	Contrat CAD :
Description : Demande fournisseur Gaz	Contact :	Catégorie niv. 1 :	Date création :	Secteur d'activité :	Texte descriptif :
Descript. opération : Gaz - Mise Hors Service	Nom du partenaire :	Descr. catégorie : -	Date réception : -	Code postal : -	CoutRecl : 0,00
Langue : FR	Schéma de statuts : ZIT04DFG	Catégorie niv. 2 : -	Date échéance : -	Ville : -	CoutReclC : -
Urgence : -	Statut : En cours de traitement (E0028)	Descr. catégorie : -	EstimatedDueDateCriticality : 0	N° et rue : -	Perimetre : -
Description : -	Statut : En cours de traitement	Catégorie niv. 3 : -	Date envoi dem. client : -	Ville : -	recla_x : -
UrgencyCriticality : 0	IdFinalStatus : ZDFGZIT04DFGE0020	Descr. catégorie : -	Date réception rép. client : -	Contrat : -	demFour_x : 0
Répercussion : Aucune	Statut final : En cours de réalisation (050)	Motif : -	Date cloture : -	Segment tarifaire : -	demFourG_x : 0
Description : Aucune	FinalStatus_Text : En cours de réalisation	Descr. catégorie : -	Date demandée : 2 oct. 2025	-	
Donneur d'ordre :	Statut de réalisation : En cours de réalisation	Créée par : BTP_ADMIN	Date réalisation : -	Fournisseur : -	

11. Visualisation de demande / date d'intervention

Il vous est possible de visualiser la date de l'intervention en la choisissant dans les options d'affichage :

Options d'affichage

Réinitialiser

Colonnes

Trier

Regrouper

Rechercher

Q

1

☐ Colonnes (7/68)

☒ ID d'opération

☒ Type d'opération

☒ Description

☒ Descript. opération

☒ Langue

☒ Numéro de PDOC

☒ Date Programmée de l'intervention



Je prends ou modifie
un rendez-vous



9. Planification de rendez-vous

1. Cliquer sur **Prise de rendez-vous**

2. Saisir le **numéro d'affaire**
(référence commençant par un 7)

Gestion Demandes | ▾

Gestionnaire de Demandes en Masse

Prise de rendez-vous

Prise de rendez-vous

Prise de rendez-vous



Prise de rendez-vous ▾

Numéro d'affaire : 7000000000

Numéro de document : Saisir le numéro de document...



13. Je crée une réclamation client

Le formulaire de réclamation n'étant pas disponible à ce stade au sein du portail, mais un formulaire est mis en place sur le site web GreenAlp :
<https://greenalp.fr/reclamation-fournisseur>

