

## Portail clients de Pronovo

### Fiche d'information sur le rôle: 1. Exploitant(e) d'installation (rôle privé et rôle entreprise)

#### **Objectif du rôle:**

Ce rôle est autorisé à soumettre une demande propre de subvention pour rétribution unique (RU) d'installations photovoltaïques (demande de subvention RU). Il peut le faire en tant que particulier ou de collaborateur/collaboratrice d'une entreprise.

#### **Enregistrement pour le rôle (particuliers)**

Pour saisir une demande de subvention, vous devez vous enregistrer sur le portail clients de Pronovo. Le portail vous guide à travers le processus. Gardez votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail à portée de main.

#### **Enregistrement pour le rôle (entreprise et collaborateur/collaboratrice pour l'entreprise)**

Afin de faciliter vos premiers pas dans notre portail clients, nous avons déjà enregistré plusieurs entreprises dans le rôle d'exploitant d'installation. Un service central avec une adresse e-mail correspondante est défini pour chaque entreprise (dans tous les rôles). Cette adresse e-mail centrale de votre entreprise revêt une importance cruciale pour le fonctionnement du portail clients de Pronovo. Nous avons également saisi la fonction d'assistance pour les entreprises déjà enregistrées.

Pour pouvoir s'enregistrer, les collaborateurs de votre entreprise doivent garder leur numéro de téléphone portable et leur adresse e-mail à portée de main.

L'enregistrement des collaborateurs de votre entreprise sur le portail clients déclenche automatiquement l'envoi d'un e-mail à l'adresse e-mail indiquée précédemment.

Dans cet e-mail, le service responsable de votre entreprise peut confirmer ou, le cas échéant, refuser cet enregistrement.

Dès lors, ce(tte) collaborateur/collaboratrice est associé(e) au compte de l'entreprise sur le portail clients de Pronovo et peut consulter et traiter toutes les demandes de l'entreprise.

Vous souhaitez enregistrer votre entreprise dans le portail clients Pronovo SA avec des adresses e-mail individuelles pour les différents rôles/cas de figure?

Veuillez nous communiquer l'adresse e-mail centrale de votre entreprise pour chacun des rôles indiqués dans le portail clients par e-mail à l'adresse [info@pronovo.ch](mailto:info@pronovo.ch).

## FAQ - Généralités

**Q:** Pourquoi ne puis-je pas accéder au portail clients Pronovo avec Internet Explorer?

**R:** Internet Explorer (IE11) est une version obsolète qui n'est plus mise à niveau depuis plusieurs années. Or, le Web évolue à une vitesse fulgurante, et des technologies plus récentes comme le portail clients de Pronovo ne fonctionnent pas correctement avec Internet Explorer.

**Q:** J'ai déjà enregistré mon installation auprès de Pronovo. Comment puis-je envoyer cette demande?

**R:** Vous pouvez envoyer la demande complète par courrier.

**Q:** Je n'ai pas encore annoncé l'installation dans Pronovo, donc je n'ai pas de numéro de projet. Cependant, l'installation est déjà certifiée.

**R:** Saisissez l'installation dans le portail clients de Pronovo. Dans le registre «Certification», déclenchez l'envoi d'un e-mail aux gestionnaires de réseau de distribution pour les points de mesure, ainsi qu'à l'organe de certification. Contactez-les téléphoniquement pour leur demander de bien vouloir saisir à nouveau leurs données. Puis, soumettez la demande via le portail clients.

**Q:** Dois-je saisir à nouveau les **données personnelles** pour chaque demande?

**R:** Lorsque vous êtes connecté(e) avec votre rôle, vous apercevez le bouton «Modèles de demande». Vous pouvez compléter le modèle et l'utiliser pour chaque nouvelle demande.

## Questions spécifiques au rôle et réponses

**Q:** Puis-je raccorder mes systèmes au portail clients de Pronovo via une **interface**?

**R:** Le portail clients de Pronovo est doté d'une interface API, laquelle permettra à l'avenir de raccorder directement les systèmes des partenaires. Veuillez nous prévenir lorsque vous souhaitez activer votre système.

**Q:** Comment puis-je contacter Pronovo si j'ai des **questions sur le portail clients de Pronovo**?

**R:** Vous pouvez nous appeler à tout instant au 0848 014 014. Nous répondons également aux demandes à l'adresse [info@pronovo.ch](mailto:info@pronovo.ch). Par ailleurs, un formulaire de contact est mis à votre disposition.

**Q:** Je souhaite **modifier** des **coordonnées** enregistrées dans Pronovo (adresse, adresse e-mail centrale, numéro de téléphone). Comment dois-je procéder?

**R:** Vous pouvez envoyer à Pronovo le formulaire de contact ou un e-mail contenant les informations suivantes: nom de l'entreprise, rôle concerné, données à modifier, nouvelles données.

**Q:** Puis-je **entrer des données dans tous les registres et sous-registres**?

**R:** En votre qualité de mandataire, vous êtes habilité(e) à entrer des données dans tous les registres. Il en va de même pour le registre «Certification». L'organisme de certification doit alors confirmer les données techniques que vous avez saisies.