

Customer Journey to New Service Installation



Project Coordinator/Technician

Name: _____

Phone: _____

Email: _____

Real Estate

Name: _____

Phone: _____

Email: _____

Reference Information

Notification #: _____

Address or Lot #: _____

Website: [Electric or Natural Gas Service Connection](#) | [Consumers Energy](#)

Educational Videos: [Service Connection Videos](#) | [Consumers Energy](#)

- Common Approval Requirements & Timelines**
- Municipality approvals: 2 - 8 weeks
 - Tree or shrub removal: 1 - 2 weeks
 - Railway crossing approval: 3 - 18 months*
 - DNR easements: 3 - 18 months*
 - Land easements: 6 - 8 weeks
- * Additional charges may also apply.

Meeting project deadlines depends on the weather and completing the requirements in each phase before moving to the next.

	INITIATION	SCOPING Timing: 1 - 5 days contingent on receiving information from customer to move job forward.	DESIGN Timing: 2 - 6 weeks (except when railroad/DNR approval required) PC/Tech is Point of Contact	PREREQUISITES Timing: 2 days - 3 months (permits are the variable) PC/Tech is Point of Contact	SCHEDULING & CONSTRUCTION Timing: 5 - 50 business days (depends on scope of project) Scheduler and PC/Tech are Points of Contact	CLOSEOUT Timing: 1 - 5 business days PC/Tech is Point of Contact
CONSUMERS ENERGY RESPONSIBILITIES	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ERC (Energy Request Center) calls back within 24 hours of customer request <input type="checkbox"/> Gather initial details regarding the scope of the project. <input type="checkbox"/> Provide Notification number <input type="checkbox"/> PC/Tech assigned, name provided during ERC call then emailed 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Call customer within 1 business day and proactively call customer on negotiated timeline <input type="checkbox"/> Gather current and future project details <input type="checkbox"/> Conduct initial research to understand surrounding area <input type="checkbox"/> Discuss customer's desired installation date <input type="checkbox"/> Conduct property rights research (ROW, easements) <input type="checkbox"/> Meet customer onsite for field visit, if requested <input type="checkbox"/> Initial review with System Planning for load requirements <input type="checkbox"/> Provide a rough order of magnitude estimate, if requested 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Begin researching permits <input type="checkbox"/> Complete the design <input type="checkbox"/> Confirm with System Planning that capacity is available <input type="checkbox"/> Conduct a field visit, if requested <input type="checkbox"/> Identify if an outage is needed <input type="checkbox"/> Review and approve proposed service route <input type="checkbox"/> Identify and discuss Forestry work 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Walk through the site, if requested <input type="checkbox"/> Assist customer in obtaining easements <input type="checkbox"/> Obtain permits <input type="checkbox"/> Send documents to customer (bill, Go Ready form, contracts, etc.) <input type="checkbox"/> Process payment when received <input type="checkbox"/> Complete/confirm forestry work <input type="checkbox"/> Complete site readiness check 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Notify customers if an outage is needed. <input type="checkbox"/> Site check occurs: Contact customer, schedule and execute <input type="checkbox"/> Confirm service installation date with customer <input type="checkbox"/> Submit MISS DIG request <input type="checkbox"/> Crews arrive onsite to conduct installation <input type="checkbox"/> Validate MISS DIG staking <input type="checkbox"/> Confirm owner's facilities are staked <input type="checkbox"/> Determine if restoration is required in ROW or neighboring properties 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inform customer of additional costs that may have been included during construction

Contact your Project Coordinator or Technician if the scope of your project changes.

CUSTOMER RESPONSIBILITIES	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Provide SSN # or Tax ID <input type="checkbox"/> Provide site address or lot number <input type="checkbox"/> Provide contact information (email, primary phone number and secondary phone number) <input type="checkbox"/> Provide contact information for general contractor <input type="checkbox"/> Provide contact information for electrician 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Submit detailed site sketch (Form 1483) <input type="checkbox"/> Complete Residential Scoping Form if required. It is recommended to be done verbally (Form 1481) <input type="checkbox"/> Meter location must be compliant with guidelines on page 2 of Form 1481. <input type="checkbox"/> Discuss elevated pressure and obtaining signatures (Form 662) <input type="checkbox"/> Provide detailed equipment load requirements (mechanical plans and electric panel schedules are preferred) <input type="checkbox"/> Meet PC/Tech on-site for field visit, if requested <input type="checkbox"/> Initial target install date: _____ <input type="checkbox"/> Initial target site ready date: _____ 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Meet PC/Tech/Designer on-site for follow-up field visit, if necessary <input type="checkbox"/> Analyze, review, and discuss proposed service route <input type="checkbox"/> Answer additional questions as needed <p>Note: Requests for redesign after original design is complete may impact the schedule.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pay bill to construction account (not service billing account) <input type="checkbox"/> Sign and return contracts (if applicable) <input type="checkbox"/> Obtain property documents ROW, easements, deeds) <input type="checkbox"/> Share site coordination issues <input type="checkbox"/> Provide required inspections <input type="checkbox"/> Prepare site to rough grade <input type="checkbox"/> Ensure conduit is installed correctly <input type="checkbox"/> Complete and return Go Ready Form (Form 1250) <input type="checkbox"/> Confirm tree trimming is complete (if owner took on task of tree trimming) <input type="checkbox"/> Stake customer-owned facilities before crew arrives (e.g., septic, yard lighting, dog fence, sprinklers, charging station) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Maintain site in ready state (materials cleared from route path, etc.) <input type="checkbox"/> Contact Consumers Energy if anything has changed that will prevent crews from completing the job <input type="checkbox"/> Ensure crews have access to site (gates unlocked, etc.) <input type="checkbox"/> Perform restoration on own property if needed 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pay additional costs that may have been incurred during construction <input type="checkbox"/> Call Customer Service at 800-477-5050 to establish the billing rate that best fits your needs
----------------------------------	---	---	---	--	--	---

Información del Cliente a la Instalación de nuevo servicio

Coordinador/Técnico del Proyecto (PC/Tech)

Nombre: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Bienes raíces:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Información de referencia:

Notificación #: _____

Dirección del proyecto o lote #: _____

Website: [Electric or Natural Gas Service Connection | Consumers Energy](#)

Educational Videos: [Service Connection Videos | Consumers Energy](#)

Requisitos y plazos comunes de aprobación

- Aprobaciones municipales: 2-8 semanas
 - Eliminación de árboles o arbustos: 1-2 semanas
 - Aprobación del cruce ferroviario: 3-18 meses*
 - Servidumbres DNR: 3-18 meses
 - Servidumbres terrestres: 6-8 semanas
- * También se pueden aplicar cargos adicionales

El cumplimiento de los plazos del proyecto depende del clima y de completar los requisitos en cada fase antes de pasar a la siguiente.

	Iniciación	Ámbito	Diseño	Requisitos Previos	Programación y construcción	Cierre
		Temporización: 1-5 días dependiendo de la información recibido del cliente para avanzar en el trabajo.	Temporización: 2-6 semanas (excepto cuando se requiere la aprobación del ferrocarril/DNR) PC/TECH es punto de contacto	Temporización: 2 días – 3 meses (los permisos son la variable) PC/TECH es punto de contacto	Temporización: 5-50 días hábiles (depende del alcance del proyecto) Programador y PC / Tech son puntos de contacto	Temporización: 1-5 días hábiles PC/TECH es punto de contacto
RESPONSABILIDADES DE CONSUMERS ENERGY	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ERC (Energy Request Center) vuelve a llamar dentro de las 24 horas de la solicitud del cliente <input type="checkbox"/> Recopilar detalles iniciales sobre el alcance del proyecto <input type="checkbox"/> Proporcionar notificación <input type="checkbox"/> Pc/tecnología asignada, nombre proporcionado durante la llamada de ERC y luego enviado por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Llame al cliente dentro de 1 día hábil y llame periódicamente al cliente en el tiempo negociado <input type="checkbox"/> Reúna los detalles actuales y futuros del proyecto <input type="checkbox"/> Llevar a cabo una investigación inicial para entender el área circundante. <input type="checkbox"/> Discutir la fecha de instalación deseada del cliente. <input type="checkbox"/> Llevar a cabo investigaciones sobre los derechos de propiedad (ROW, servidumbres) <input type="checkbox"/> Conozca al cliente en el lugar para la visita de campo, si se solicita <input type="checkbox"/> Revisión inicial con planificación del sistema para requisitos de carga <input type="checkbox"/> Proporcione un orden aproximado de estimación de magnitud, si se solicita 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Empezar a investigar permisos <input type="checkbox"/> Completar el diseño <input type="checkbox"/> Confirme con la planificación del sistema que la capacidad está disponible <input type="checkbox"/> Realizar una visita de campo, si se solicita Identify if an outage is needed <input type="checkbox"/> Identificar si se necesita una interrupción <input type="checkbox"/> Revisar y aprobar la ruta de servicio propuesta <input type="checkbox"/> Identificar y discutir el trabajo forestal 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Caminar a través del sitio, si se solicita <input type="checkbox"/> Ayudar al cliente a obtener servidumbres <input type="checkbox"/> Obtener permisos <input type="checkbox"/> Enviar documentos al cliente (factura, formularios Go Ready, contratos, etc.) <input type="checkbox"/> Procesar pagos cuando se reciben <input type="checkbox"/> Trabajos forestales completos/confirmar <input type="checkbox"/> Comprobación completa de la preparación del sitio 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Notificar a los clientes si se necesita una interrupción <input type="checkbox"/> Se produce la comprobación del sitio: póngase en contacto con el cliente, programe y ejecute <input type="checkbox"/> Confirme la fecha de instalación del servicio con el cliente <input type="checkbox"/> Envíe la solicitud de MISS DIG <input type="checkbox"/> Las cuadrillas llegan a la instalación para llevar a cabo la instalación <input type="checkbox"/> Validar la apuesta de MISS DIG <input type="checkbox"/> Confirme que las facilidades del propietario están listadas <input type="checkbox"/> Determinar si se requiere restauración en LAS propiedades de ROW o vecinas 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informar al cliente de los costos adicionales en los que se haya incurrido durante la construcción

Póngase en contacto con el técnico de su coordinador de proyectos si cambia el alcance de su proyecto.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proporcione SS o identificación fiscal <input type="checkbox"/> Proporcione la dirección del sitio o el número de lote <input type="checkbox"/> Proporcionar información de contacto (correo electrónico, número de teléfono principal y número de teléfono secundario) <input type="checkbox"/> Proporcione información de contacto para el contratista general <input type="checkbox"/> Proporcionar información de contacto para electricista 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Enviar boceto detallado del sitio (Formulario 1483) <input type="checkbox"/> Complete el Formulario de Scoping Residencial si es necesario. Se recomienda que se haga verbalmente (FORMULARIO 1481) <input type="checkbox"/> La ubicación del medidor debe cumplir con las directrices de la página 2 del formulario 1481. <input type="checkbox"/> Discutir la presión elevada y la obtención de firmas (Formulario 662) <input type="checkbox"/> Proporcionar requisitos detallados de carga del equipo (se prefieren los planos mecánicos y los horarios de los paneles eléctricos) <input type="checkbox"/> Conozca PC/Tech en el sitio para la visita de campo, si se solicita <input type="checkbox"/> Fecha de instalación del destino inicial: _____ <input type="checkbox"/> Fecha de preparación del sitio de destino inicial: _____ 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conozca PC/Tech/Designer en el sitio para la visita de seguimiento, si es necesario <input type="checkbox"/> Analizar, revisar y discutir la ruta de servicio propuesta <input type="checkbox"/> Responder preguntas adicionales según sea necesario <p>NOTA: Las solicitudes de rediseño una vez finalizado el diseño original pueden afectar a la programación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pagar factura a la cuenta de construcción (no cuenta de facturación de servicio) <input type="checkbox"/> Contratos de firma y devolución (si corresponde) <input type="checkbox"/> Obtener documentos de propiedad, ROW, servidumbres, escrituras) <input type="checkbox"/> Compartir problemas de coordinación del sitio <input type="checkbox"/> Proporcionar las inspecciones requeridas <input type="checkbox"/> Preparar el sitio a grado aproximado <input type="checkbox"/> Asegúrese de que el conducto está instalado correctamente <input type="checkbox"/> Complete y devuelva el formulario Go Ready (Formulario 1250) <input type="checkbox"/> Confirmar el recorte de árbol está completo (si el propietario asumió la tarea de recortar árboles) <input type="checkbox"/> Instalaciones propiedad del cliente de Estaca antes de que llegue la tripulación (por ejemplo, séptico, iluminación de patio, cerca para perros, aspersores, estación de carga) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mantener el sitio en estado listo (materiales borrados de la ruta, etc.) <input type="checkbox"/> Póngase en contacto con Consumers Energy si ha cambiado algo que impida que las tripulaciones completen el trabajo <input type="checkbox"/> Asegúrese de que las tripulaciones tengan acceso al sitio (puertas desbloqueadas, etc.) <input type="checkbox"/> Pagar costos adicionales que se hayan incurrido durante la construcción 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pagar costos adicionales que se hayan incurrido durante la construcción <input type="checkbox"/> Llame al Servicio al Cliente al 800-477-5050 para establecer la tarifa de facturación que mejor se adapte a sus necesidades
--------------------------------------	---	--	--	---	--	--

Centro de Solicitud de Energía del Cliente: 844-316-9537

Línea directa del traductor de idiomas: Llame al 866-874-3972 Proporcione el ID del cliente: 708587 Indique diseñador