

## CIRCUIT GENERAL POUR L'OBTENTION D'UNE ATTESTATION DE COUPURE

**Enregistrement d'une réclamation écrite par le service juridique dans le système d'information, précisant :**

- La (les) date(s) et heure(s) du ou des incidents.
- La nature, les circonstances et la durée de l'incident.
- Si possible, le montant estimé des dommages occasionnés par l'incident.
- La liste exhaustive des matériels concernés.



**Transfert de l'affaire du service juridique au service Exploitation-Maintenance de réséda, qui :**

- Analysera les informations transmises.
- Contrôlera si à la date et à l'heure donnée, un incident a été déclaré sur l'un des ouvrages exploités par réséda.
- S'assurera de l'étendue de la zone concernée par les dommages occasionnés par l'incident.



**Réponse écrite du service Exploitation-Maintenance de réséda sous 8 jours (délai compris entre la date d'enregistrement dans le système d'information et la date d'envoi de la réponse).**



**Information du client de la possibilité d'utiliser le courrier rédigé par réséda comme attestation de coupure certifiant le siège du dysfonctionnement constaté, et ouvrir droit à une indemnisation, si :**

- Le dysfonctionnement engage la responsabilité de réséda.
- Il existe un lien de causalité avéré entre les dommages constatés et le dysfonctionnement déclaré.
- Le préjudice est justifié par la production de factures par le client (achat, réparation, remplacement) relatives au préjudice subi.



**Le client se rapproche de son assureur, muni du courrier de réponse de réséda faisant office d'attestation de coupure, et étudie avec lui l'éventuelle indemnisation du sinistre.**