

## 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 d'URM, 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 URM.
- S'assurera de l'étendue de la zone concernée par les dommages occasionnés par l'incident.



Réponse écrite du service Exploitation-Maintenance d'URM 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 URM comme attestation de coupure certifiant le siège du dysfonctionnement constaté, et ouvrir droit à une indemnisation, si :

- Le dysfonctionnement engage la responsabilité d'URM.
- 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 d'URM faisant office d'attestation de coupure, et étudie avec lui l'éventuelle indemnisation du sinistre.