

	[Code] : P3.2 GESTION DES SITUATIONS PRECONTENTIEUSES	Date de mise à jour
	<b>Sous procédure :</b> <b>Gestion des contestations de constat  de dommages électriques</b>	PAGE 1/.....

**OBJECTIF :**

S'assurer que les contestations des rapports de constat de dommages des clients ayant subi des sinistres déclarés non imputables à la CEET, ont fait l'objet d'un nouveau constat et sont traités convenablement dans un délai de **15 jours ouvrés**.

- **PERIODICITE** : Au besoin

- **REGLES DE GESTION** :

- Le client qui conteste le rapport du constat de dommages devra introduire une lettre de contestation à la CEET dans un délai de **3 jours ouvrés**.

- Dès réception de la lettre de contestation, la CEET désigne une nouvelle équipe technique autre que celle qui avait effectué le constat de dommages.
- La nouvelle équipe se rend sur les lieux du Sinistre, effectue à nouveau le constat de dommages, remplit dûment la fiche de constat technique de dommages et conclut sur la responsabilité ou non du dommage  **dans un délai de 5 jours ouvrés**.

- Si le dossier est recevable c'est-à-dire imputable à la CEET après le nouveau constat de dommages, il est renvoyé dans le circuit et suit alors la procédure initiale de traitement des sinistres.

- Si le dossier est déclaré irrecevable à la suite du nouveau constat de dommages c'est-à-dire que le ou les dommages ne sont pas imputables au réseau de la CEET, la CEET informe le client par une lettre dans un délai de **5 jours ouvrés** et classe le dossier.