

La CERA s'engage à respecter ces valeurs.

DEMANDES ADMINISTRATIVES



SIMPLES

Duplicata de facture, modification de coordonnées bancaires ou postales, modifications de mensualisation, etc... :

2 jours / 24 H par mail

AUTRES

Facturation, résiliation de contrat, abonnement sur branchement existant, remboursement par virement (hors délai bancaires), etc..., :

4 jours / 72 H par mail

DEMANDES D'INTERVENTIONS



SIMPLES

Rendez-vous pour contrôles de conformité, etc...

48 H

URGENTES ET SIGNIFICATIVES

Réseaux bouchés, casses du réseau, dégâts des eaux, etc...

dans l'heure

RÉCLAMATIONS



SANS INTERVENTION SUR PLACE

Courrier personnalisé à l'usager :

10 jours ouvrés

AVEC INTERVENTION SUR PLACE

Courrier personnalisé d'accusé de réception :

2 jours ouvrés

Courrier personnalisé avec réponse et traitement sur le fond (après rendez-vous).

5 jours ouvrés

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



Engagement sur le délai d'attente au téléphone



MOYEN
1 min

MAXIMUM
2 min

TRANSMISSION DU DOSSIER D'ACCUEIL



24 H et immédiat par mail

DEMANDE DE RACCORDEMENT AVEC BRANCHEMENT NEUF



Un devis de raccordement transmis sous

8 jours ouvrés

à compter de la demande.

Demande des autorisations administratives sous

2 jours ouvrés

à réception de la commande de l'usager.

RÉALISATION DES TRAVAUX



Dans les **15 jours ouvrés** après accord de l'usager et à compter de l'obtention des autorisations administratives, soit un délai global de

35 jours ouvrés

lorsque les autorisations administratives sont délivrées sous 15 jours ouvrés.

INTERVENTION D'URGENCE



dans les meilleurs délais