

CARTA COMPROMISOS CLIENTS

ELS COMPROMISOS

Els compromisos de qualitat amb els clients i les condicions d'aplicació són:

- 1) #RESPONSABILITAT Instal·lació de comptadors en 1 dia
- 2) #EFICIÈNCIA Notificació si hi ha excés de consum
- 3) #PROXIMITAT Resposta a les reclamacions
- 4) #PRECISIÓ Exactitud en la lectura
- 5) #AGILITAT Gestions comercials immediates.

Les clàusules generals de l'aplicació són les detallades a continuació. A més a més cada compromís té clàusules particulars.

CLÀUSULES GENERALS

- Per rebre la compensació econòmica per l'incompliment d'un compromís, el reclamant haurà de ser el titular del contracte, de conformitat amb el que disposa el Reglament del Servei.
- El client no rebrà la compensació corresponent i no podrà exigir el compliment dels nostres compromisos quan tingui un saldo deutor amb l'empresa en qualsevol punt de servei contractat o servei prestat.
- Quan l'empresa subministradora detecti que ha incomplert un compromís, realitzarà la indemnització descomptant l'import de la bonificació en la següent factura emesa.
- Es consideren dies o hores inhàbils o no laborables els corresponents a dissabtes, diumenges, festius locals, autonòmics i nacionals.
- En qualsevol cas queden exclosos tots aquells supòsits en què l'incompliment o la seva causa no siguin imputables a l'empresa.
- Si el motiu de l'incompliment del termini indicat fora una cita fallida amb el client, es tindrà en compte si la responsabilitat correspon al client o a l'empresa per determinar si hi ha o no dret a compensació.
- L'empresa adquireix aquests compromisos en situacions de normalitat i estabilitat.
- No es consideraran incompliments els motivats per situacions excepcionals, com a cas fortuït o força major. Això s'estén a tots els casos conseqüència de fenòmens naturals (terratrèmols, inundacions i altres desastres naturals), i per emergències o restriccions a causa de la falta d'aigua com a resultat de la secada o altres.
- La comunicació al client es podrà realitzar per qualsevol mitjà (telèfon, carta, correu electrònic, missatges a mòbils, oficina, etc.).

A continuació, es mostra el detall de cada compromís amb les clàusules particulars de cadascú.

COMPROMÍS 1: INSTAL·LACIÓ DE COMPTADORS EN 24 HORES

CLÀUSULES PARTICULARS:

- Es consideren instal·lats en termini tots els comptadors instal·lats dins 1 dia hàbil següent al de formalització del contracte.
- Aquest compromís no s'aplicarà, si en el moment de la contractació no existís escomesa o la instal·lació interior de l'immoble no estigués disponible o en condicions adequades per a la prestació del servei.
- Queden exclosos tots els contractes lliurats conjuntament i massivament a les oficines del Servei per gestors o intermediaris dels clients.
- El compromís no s'aplicarà si en el moment de la contractació s'acorda amb el client una data concreta d'instal·lació.

COMPROMÍS 2: NOTIFICACIÓ SI HI HA EXCÉS DE CONSUM

CLÀUSULES PARTICULARS:

- El consum serà considerat "excessiu" tenint en compte la mitjana de consum i el consum corresponent al mateix període de l'any anterior.
- Es considerarà excés de consum el que superi en cinc vegades el mateix període de l'any anterior. En qualsevol cas el consum ha de ser superior a 150 metres cúbics per bimestre/mes.
- L'excés ha de correspondre a lectures obtingudes per l'empresa. No seran tinguts en compte els consums estimats o les lectures facilitades pel client.
- La informació es facilitarà mitjançant missatge en la factura corresponent o avís en el punt de subministrament, sempre que disposi de bústia accessible amb les dades del titular del contracte.

COMPROMÍS 3: RESPOSTA A RECLAMACIÓ EN 10 DIES

CLÀUSULES PARTICULARS:

- S'entendrà per "resposta" la contestació donada al client, no necessàriament la resolució de la queixa, atès que pot requerir gestions prèvies que depenen de la disponibilitat del client. Per exemple, impossibilitat de l'empresa d'accedir a instal·lacions interiors de l'immoble.
- El termini de 10 dies hàbils es computarà des de l'endemà d'entrada de la reclamació en el registre de l'empresa.
- Es descarten les reclamacions que per la seva natura necessiten habitualment un termini de resolució superior com: - Reclamacions realitzades a través d'oficines de consumidors o altres organismes oficials. - Reclamacions que, per la seva resolució, necessitin un canvi de comptador i una posterior lectura del nou comptador per a l'estimació del consum. - Reclamacions patrimonials per danys o lesions. - Reclamacions relatives a la qualitat de l'aigua. - Reclamacions no vinculades a cap subministrament.

COMPROMÍS 4: EXACTITUD EN LA LECTURA

CLÀUSULES PARTICULARS:

- No es consideren errors en la lectura, aquells ocasionats per lectures facilitades pel client o per estimacions de consum efectuades sobre la base del Reglament del Servei (comptador aturat o avariats, etc.).
- Els errors de lectura s'hauran d'informar abans de l'emissió de la següent factura.

COMPROMÍS 5: GESTIONS COMERCIALS IMMEDIATES.

CLÀUSULES PARTICULARS

- Queden incloses en aquest compromís les peticions de gestions comercials en què les dades facilitades pel client siguin completes i correctes. S'exclouen les gestions on sigui imprescindible informe d'inspecció o l'aportació per part del client de documentació complementària.
- Queden incloses en aquest compromís les gestions comercials esmentades anteriorment i realitzades a través dels canals telefònic i personal, d'acord amb l'horari d'atenció d'aquests.