

# CARTA COMPROMISOS CLIENTES

## LOS COMPROMISOS

Los compromisos de calidad con los clientes y las condiciones de aplicación son:

- 1) #RESPONSABILIDAD Instalación de contadores en 1 día
- 2) #EFICIENCIA Notificación si hay exceso de consumo
- 3) #CERCANÍA Respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles
- 4) #PRECISIÓN Exactitud en la lectura
- 5) #AGILIDAD Gestiones comerciales inmediatas

Las cláusulas generales de la aplicación son las detalladas a continuación. Además cada compromiso tiene cláusulas particulares.

## CLÁUSULAS GENERALES

- Para recibir la compensación económica por el incumplimiento de un compromiso, el reclamante deberá ser el titular del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Servicio.
- El cliente no recibirá la compensación correspondiente y no podrá exigir el cumplimiento de nuestros compromisos cuando tenga un saldo deudor con la empresa en cualquier punto de servicio contratado o servicio prestado.
- Cuando la empresa suministradora detecte que ha incumplido un compromiso, realizará la indemnización descontando el importe de la bonificación en la siguiente factura emitida.
- Se consideran días u horas inhábiles o no laborables los correspondientes a sábados, domingos, festivos locales, autonómicos y nacionales.
- En cualquier caso quedan excluidos todos aquellos supuestos en los que el incumplimiento o su causa no sean imputables a la empresa.
- Si el motivo del incumplimiento del plazo indicado fuera una cita fallida con el cliente, se tendrá en cuenta si la responsabilidad corresponde al cliente o a la empresa para determinar si hay o no derecho a compensación.
- La empresa adquiere estos compromisos en situaciones de normalidad y estabilidad.
- No se considerarán incumplimientos los motivados por situaciones excepcionales, como caso fortuito o fuerza mayor. Ello se extiende a todos los casos consecuencia de fenómenos naturales (terremotos, inundaciones y otros desastres naturales), y por emergencias o restricciones debido a la falta de agua como resultado de la sequía u otros.
- La comunicación al cliente se podrá realizar por cualquier medio (teléfono, carta, correo electrónico, mensajes a móviles, oficina, etc.).

A continuación se muestra el detalle de cada compromiso con las cláusulas específicas de cada compromiso.

### **COMPROMISO 1: INSTALACIÓN DE CONTADORES EN 24 HORAS**

**DESCRIPCIÓN** Instalamos el contador antes de 24 horas a partir de la formalización del contrato de suministro.

#### **CLÁUSULAS PARTICULARES:**

- Se consideran instalados dentro de plazo todos los contadores instalados dentro de 1 día hábil siguiente al de formalización del contrato.
- Este compromiso no se aplicará, si en el momento de la contratación no existiese acometida o la instalación interior del inmueble no estuviera disponible o en condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
- Quedan excluidos todos los contratos entregados conjunta y masivamente en las oficinas del Servicio por gestores o intermediarios de los clientes.
- El compromiso no será de aplicación si en el momento de la contratación se acuerda con el cliente una fecha concreta de instalación.

### **COMPROMISO 2: AVISO EXCESO DE CONSUMO**

**DESCRIPCIÓN** Siempre que detectemos un consumo por encima del habitual, nos comprometemos a comunicárselo mediante aviso depositando en el buzón o mediante mensaje en la factura correspondiente.

#### **CLÁUSULAS PARTICULARES:**

- El consumo será considerado "excesivo" teniendo en cuenta el promedio de consumo y el consumo correspondiente al mismo periodo del año anterior.
- Se considerará exceso de consumo el que supere en cinco veces el mismo periodo del año anterior. En cualquier caso el consumo debe ser superior a 150 metros cúbicos por trimestre/mes.
- El exceso debe corresponder a lecturas obtenidas por la empresa. No serán tenidos en cuenta los consumos estimados o las lecturas facilitadas por el cliente.
- La información se facilitará mediante mensaje en la factura correspondiente o aviso en el punto de suministro, siempre y cuando disponga de buzón accesible con los datos del titular del contrato.

### **COMPROMISO 3: RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS**

**DESCRIPCIÓN** Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles.

#### **CLÁUSULAS PARTICULARES:**

- Se entenderá por "respuesta" la contestación dada al cliente, no necesariamente la resolución de la queja, dado que puede requerir gestiones previas que dependen de la disponibilidad del cliente. Por ejemplo, imposibilidad de la empresa de acceder a instalaciones interiores del inmueble.
- El plazo de 10 días hábiles se computará desde el día siguiente al de entrada de la reclamación en el registro de la empresa.

- Se descartan las reclamaciones que por su naturaleza necesitan habitualmente un plazo de resolución superior como: - Reclamaciones realizadas a través de oficinas de consumidores u otros organismos oficiales. - Reclamaciones que, por su resolución, necesiten un cambio de contador y una posterior lectura del nuevo contador para la estimación del consumo. - Reclamaciones patrimoniales por daños o lesiones. - Reclamaciones relativas a la calidad del agua. - Reclamaciones no vinculadas a ningún suministro.

#### **COMPROMISO 4: EXACTITUD EN LA LECTURA**

**DESCRIPCIÓN** Rectificamos cualquier error de la lectura en tu factura, atribuible a la empresa.

##### **CLÁUSULAS PARTICULARES:**

- No se consideran errores en la lectura, aquellos ocasionados por lecturas facilitadas por el cliente o por estimaciones de consumo efectuadas sobre la base del Reglamento del Servicio (contador parado o averiado, etc...).
- Los errores de lectura se deberán informar antes de la emisión de la siguiente factura.

#### **COMPROMISO 5: GESTIONES COMERCIALES INMEDIATAS.**

**DESCRIPCIÓN** Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales: cambio de titular del suministro para viviendas, actualización de domicilio de correspondencia, actualización de datos bancarios y emisión de duplicados de facturas.

##### **CLÁUSULAS PARTICULARES**

- Quedan incluidas en este compromiso las peticiones de gestiones comerciales en que los datos facilitados por el cliente sean completos y correctos. Se excluyen las gestiones donde sea imprescindible informe de inspección o la aportación por parte del cliente de documentación complementaria.
- Quedan incluidas en este compromiso las gestiones comerciales mencionadas anteriormente y realizadas a través de los canales telefónico y personal, de acuerdo con el horario de atención de éstos.