

## Nuestros compromisos con los clientes

En **AGUAS DE CALPE** mejoramos nuestros compromisos de servicio con nuestros clientes, siendo más eficientes y exigentes.

### Nuestros compromisos de servicio\*

- 1.- Instalación de nuevos contadores  
En las 24 horas laborables del día siguiente.
- 2.- Respuesta de reclamaciones  
En un plazo máximo de 10 días naturales
- 3.- Comunicación de presupuestos de acometidas  
En un plazo máximo de 15 días naturales
- 4.- Puntualidad en las citas previas  
Acudimos en  $\pm$  15 minutos a su domicilio
- 5.- Aviso inmediato ante excesos de consumo  
Contactamos en un máximo de 10 días laborables
- 6.- Ejecución e instalación de las acometidas  
Ejecución en 10 días laborables
- 7.- Aviso de incidencias bancarias.  
Comunicación en 10 días hábiles

\*Compromisos sujetos a condiciones y compensaciones.

### Cláusulas generales compromisos de servicio

- El cliente deberá ser titular del contrato
- No ser deudor con la compañía
- Se consideran no laborables los sábados, domingos y festivos locales, autonómicos y nacionales

## CONDICIONES y COMPENSACIONES:

\*\*\*\*\*

**1.- Alta de suministro.** Compromiso: instalar el contador en las 24 horas del día siguiente (laborable) a la formalización del contrato / Compensación: el importe de los conceptos del alta relativos a la instalación del contador

- Este compromiso sólo se aplicará si la acometida de la finca está finalizada y la instalación interior del abonado en buen estado para la prestación del servicio y accesible al personal de la compañía
- En el caso de visita o cita fallida se tendrá en cuenta el origen del incumplimiento (cliente o compañía suministradora) para determinar el derecho a compensación o no
- Este compromiso no es aplicable para casos de contratos formalizados conjunta o masivamente por administradores o representantes y para casos de baja y alta consecutivas en el mismo punto de suministro
- En casos de contratación a distancia sólo será aplicable si el cliente facilita un correo-e para contacto.

\*\*\*\*\*

**2.- Respuesta de reclamaciones.** Compromiso: analizar y contestar en un plazo máximo de 10 días naturales la reclamación / Compensación: Bonificación 100% cuota servicio de la próxima facturación

- El plazo de contestación comenzará desde la recepción efectiva de la queja por parte de la compañía
- Se entenderá por contestar, la respuesta dada al cliente, no necesariamente la resolución de la reclamación dado que la misma puede requerir de actuaciones de terceros o de periodos de observación de las lecturas o del contador.
- Se excluyen de este compromiso las reclamaciones patrimoniales o indemnizaciones por daños y perjuicios

\*\*\*\*\*

**3.- Presupuestos de acometidas.** Compromiso: comunicar el presupuesto de acometidas en el plazo de quince días naturales desde la solicitud del cliente si los datos facilitados son completos y correctos / Compensación: 30 €

- Si se realiza una modificación sobre la solicitud original se computará un nuevo plazo
- No es aplicable a presupuestos de acometida que requieran extensión de la red de distribución

\*\*\*\*\*

**4.- Cumplimiento citas concertadas.** Compromiso: Si se ha concertado cita con nosotros para revisión/cambio/instalación o retirada del contador, acudiremos el día y a la hora ( $\pm 15$  min.) acordada. Compensación: Bonificación 100% de la cuota de servicio en la próxima factura (En caso de bajas la última factura)

- En caso de no poder cumplir por causas ajenas a la compañía avisaremos con antelación acordando una nueva cita y entonces no conllevará compensación económica alguna
- Una cita podrá ser cancelada o replanificada el día laborable anterior
- Se considera cita previa, la hora asignada por un agente de la compañía para la revisión, cambio, instalación o retirada del contador por vía telefónica o presencial. No serán considerados como cita previa, los avisos divulgativos colocados en las fincas mediante carteles o por cualquier otro medio.

\*\*\*\*\*

**5.- Aviso inmediato de exceso de consumo.** Compromiso: Si detectamos un exceso de consumo en el suministro se avisará en plazo no superior a 10 días laborables / Compensación: 30€

- Se considerará un consumo elevado aquél superior a 50 m<sup>3</sup>/mes y que triplique el promedio de consumo del abonado (siempre que la empresa suministradora disponga de esta información calculada en base a un histórico de consumos)
- No se considerarán excesos de consumo las acumulaciones por ausencia de lectura/s, ni los consumos elevados debidos a la estacionalidad. En este último caso, se comparará con el consumo habitual del cliente en el mismo período de ejercicios anteriores.

- El aviso se realizará cuando se detecte un consumo elevado con la lectura que se registre para facturar un determinado periodo
- El consumo debe ser consecuencia de lecturas obtenidas por la compañía, quedando por tanto excluidas las lecturas estimadas o las aportadas por el cliente
- El plazo será desde la toma de lectura hasta la generación del aviso al cliente
- Se considerará que el cliente ha sido avisado en el momento y fecha en que figure registro de este aviso en los sistemas de la empresa suministradora
- El aviso se realizará de forma presencial, por teléfono, correo postal o mediante notificación electrónica
- En el caso de aviso por correo postal, éste se efectuará en el domicilio de consumo o en otro domicilio, si el cliente ha facilitado un domicilio de envío de correspondencia distinto al del suministro

\*\*\*\*\*

**6.- Ejecución/Instalación de acometida.** Compromiso: Una vez comunicado el pago de la acometida **y trabajos asociados** por parte de cliente, el plazo máximo de ejecución de la acometida, será de 10 días laborables. No incluye casos que requieran extensión de red. / Compensación: 30 €

- El plazo de 10 días contará a partir de la fecha en la que la empresa reciba comunicación del pago COMPLETO del presupuesto DEL EXPEDIENTE por parte del cliente
- En caso de requerir autorización, permiso o licencia de la administración competente, el plazo de 10 días contará a partir de la comunicación de la concesión de la misma
- No incluye acometidas en las que sea necesaria extensión de la red de distribución

\*\*\*\*\*

**7.- Comunicación incidencias bancarias.** Compromiso: En caso de devolución o incidencia bancaria que lleve implícito una baja de domiciliación bancaria, se comunicará a nuestros clientes en un plazo de 10 días hábiles. / Compensación: Bonificación 100% cuota servicio de la próxima facturación.

- El plazo establecido se computará desde el día hábil siguiente a la comunicación recibida de la entidad bancaria
- No se considerará la desactivación de domiciliación bancaria por otros motivos distintos a las comunicaciones recibidas del banco en el sistema informático (solicitud abonado u otras causas de desactivación manual)
- La comunicación se realizará por cualquiera de los medios y direcciones habilitadas en nuestra base de datos en el momento de la incidencia (correo ordinario o e-mail)
- En el caso de aviso por correo postal, éste se efectuará en el domicilio de consumo o en otro domicilio, si el cliente ha facilitado un domicilio de envío de correspondencia distinto al del suministro
- Se considerará que el cliente ha sido avisado en el momento y fecha en que figure registro de este aviso en los sistemas de la empresa suministradora

\*\*\*\*\*