

## **COMPROMISOS CON LOS CLIENTES**

El establecimiento y publicación de unos compromisos específicos con los clientes es un paso más dentro de la política de orientación al cliente que la empresa está llevando a cabo desde hace unos años.

No solamente nos comprometemos a cumplirlos; también establecemos unos estándares mínimos, y si no los alcanzamos, compensamos económicamente a nuestros clientes.

Los compromisos son los siguientes:

### **A) #RESPONSABILIDAD**

#### ***Instalación del contador en 24 horas***

Queremos dar prioridad a la instalación del contador para reducir el tiempo en que el cliente esté sin suministro.

Nos comprometemos a instalar el contador antes de 24 horas a partir de la formalización del contrato de suministro. De lo contrario recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

### **B) #CONFIANZA**

#### ***Aviso de exceso de consumo***

Como gestora de un recurso escaso y limitado, Hidraqua aplica una política de sostenibilidad y medio ambiente encaminada a un uso responsable del agua. Por tanto utiliza la tecnología y sus recursos para detectar consumos anómalos que pueden ser originados por deficiencias en las instalaciones interiores de los inmuebles e informar a sus clientes.

Siempre que detectemos un consumo por encima del habitual, nos comprometemos a comunicárselo mediante aviso depositado en el buzón, o mediante un mensaje en la factura correspondiente. Si no fuera informado por cualquiera de estos medios, recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

### **C) CERCANÍA**

#### ***Respuesta a las reclamaciones***

Este objetivo se engloba en las políticas de orientación al cliente, al tener en cuenta las opiniones de los usuarios cuando el servicio que reciben no alcanza sus expectativas. Dar una respuesta en tiempo es fundamental.

Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

### **D) PRECISIÓN**

#### ***Exactitud en la facturación***

Las facturas emitidas por Hidraqua se confeccionan con la máxima exactitud, teniendo en cuenta las lecturas realizadas y las tarifas vigentes en cada momento.

En el caso de error en la factura atribuible a la empresa, nos comprometemos a su rectificación en un plazo máximo de 5 días hábiles, a contar desde el momento que el error sea comprobado por la empresa. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

### **E) #EFICIENCIA**

#### ***Presupuesto de acometidas de agua y alcantarillado***

Nuestro objetivo es agilizar la comunicación con nuestros clientes para reducir el tiempo de espera desde su solicitud.

Nos comprometemos a contestarle y darle presupuesto en un plazo máximo de 15 días naturales desde la formalización de la solicitud de acometida. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

**F) #PROFESIONALIDAD**

***Ejecución de acometidas de agua y alcantarillado***

Nuestro objetivo es priorizar la ejecución de acometidas para reducir el tiempo durante el que el cliente está desabastecido.

Nos comprometemos a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y abono de la misma. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros. Ver cláusulas generales y particulares.

## **CLÁUSULAS GENERALES (APLICABLES A TODOS LOS COMPROMISOS)**

- 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, lo comunicará al cliente afectado. La indemnización se realizará de manera general, 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.
- Para los compromisos de comunicación de presupuesto y ejecución de la acometida, el reclamante deberá ser el titular de la solicitud en la comunicación del presupuesto y el ordenante de la liquidación en la ejecución de la acometida.
- 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.).

## **CLÁUSULAS PARTICULARES (APLICABLES PARA CADA COMPROMISO)**

### **A) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO “ALTA DE INSTALACIÓN DE CONTADOR EN 24 HORAS”**

- Se consideran dentro de plazo todos los contadores instalados dentro del primer 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.

### **B) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO “AVISO DE EXCESO DE CONSUMO”**

- 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 200 metros cúbicos por trimestre.
- 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.

### **C) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO “RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES”**

- 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.

**D) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO "EXACTITUD EN LA FACTURACIÓN"**

- El plazo establecido de cinco días hábiles se computará desde el día siguiente a la fecha de la solicitud formulada por el cliente, siempre que el contador correspondiente al inmueble pueda ser revisado por operarios de la empresa. Por tanto, en caso de imposibilidad de acceso al contador, el plazo anteriormente señalado se contará desde la fecha en que el cliente facilite el acceso para revisarlo.
- Si la factura errónea se encontrara remesada en una entidad bancaria en el momento de la rectificación, el día que se considerará para el cumplimiento del compromiso será el día que la empresa haya comunicado al cliente el error en su factura, sin perjuicio de la posterior rectificación.
- No se consideran errores en la facturación los ocasionados por lecturas facilitadas por el cliente o por estimaciones de consumo sobre la base del Reglamento del Servicio (contador parado o averiado, etc.).
- Tampoco se considerarán errores de facturación la modificación de las condiciones que sean presupuesto de la facturación o los cambios de tarifas que se produzcan o comuniquen a la empresa con posterioridad a la fecha de la facturación.
- Los errores de lectura se deberán comunicar antes de la emisión de la siguiente factura.
- En cualquier caso, quedan excluidos los tributos, las tasas, los impuestos u otros ingresos públicos del Ayuntamiento o Autonómicos.

**E) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO “COMUNICACIÓN DEL PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO”**

- El plazo establecido de 15 días naturales se computará desde el día siguiente a la fecha de la solicitud formulada por el cliente, siempre que los datos facilitados sean completos y correctos.
- Si se modifica la solicitud original, el plazo establecido se computará de nuevo desde el día siguiente a la modificación de la solicitud original.
- La comunicación del presupuesto no implica su aceptación por el cliente.
- Se excluyen de este compromiso los presupuestos que requieran una extensión de la red.

**F) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO “EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO”**

- El plazo establecido de 15 días naturales se computará desde el día siguiente a la fecha de comunicación a la empresa del abono del presupuesto por el cliente. Y en el caso de requerir autorización municipal, por ocupación de la vía pública o corte del tráfico, el plazo computará desde la fecha autorizada por el Ayuntamiento.
- Se excluye de este compromiso las acometidas que requieran una extensión de la red.