



 **COMAIGUA**

Carta de Compromisos

01 ELS NOSTRES COMPROMISOS

RESPONSABILITAT

El teu comptador en 24 hores

Un cop formalitzada la sol·licitud, ens comprometem a instal·lar el comptador al teu habitatge o local en un termini màxim de 24 hores.

1

EFICIÈNCIA

T'avisem de consums inesperats

Si quan fem la lectura del teu comptador detectem un consum superior al límit esperat, ens comprometem a comunicar-t'ho per mitjà de la factura.

2

PROXIMITAT

Et responem en 10 dies

Donem resposta a qualsevol reclamació en un termini màxim de 10 dies feiners.

3

PRECISIÓ

Exactitud en la teva lectura

Ens comprometem a compensar-te i a fer la rectificació de la teva factura en cas d'error en la lectura atribuïble a l'empresa.

4

TRANSPARÈNCIA

La teva analítica de l'aigua

Ens comprometem a tenir a la teva disposició a la nostra web o a les nostres oficines, l'última analítica de l'aigua completa de la teva zona d'abastament.

5

02 CLÀUSULES GENERALS

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 es produeixi la sol·licitud de compensació per part del client, i l'empresa subministradora comprovi 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.). [Canals de contacte Comaigua](#)

03 CLÀUSULES PARTICULARS

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

01 RESPONSABILITAT

Instal·lació del comptador en 24 hores

El nostre objectiu és prioritzar la instal·lació del comptador, reduint així l'espai de temps que el client està desproveït.

Ens comprometem a efectuar la instal·lació del comptador abans de 24 hores a partir de la formalització del contracte de subministrament.

En cas contrari, el client podrà sol·licitar una compensació econòmica de 10€. Veure clàusules generals i particulars.

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.
- Aquest compromís no s'aplicarà, si en el moment de la contractació no s'ha aportat la documentació sol·licitada per a la formalització de la contractació.

02 EFICIÈNCIA

Avís d'excés de consum

Com a gestors d'un recurs escàs i limitat, el nostre objectiu s'engloba en les Polítiques de Sostenibilitat del Medi Ambient, vetllant per un ús responsable de l'aigua. Per tant, fem servir els seus recursos i tecnologia per informar als nostres clients d'aquells consums anòmals que poden ser originats per deficiències en les instal·lacions interiors dels immobles.

Sempre que detectem un consum per sobre de l'habitual, ens comprometem a comunicar-t'ho mitjançant un avís dipositat a la bústia, o en qualsevol cas mitjançant un missatge a la factura corresponent.

En cas contrari, podràs sol·licitar una compensació econòmica de 10€. Veure clàusules generals i particulars.

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.

03 PROXIMITAT

Resposta a les reclamacions

Aquest compromís s'engloba en les nostres Polítiques d'Orientació al Client, valorant les opinions dels mateixos quan el servei que reben no arriba a les seves expectatives. Donar una resposta a temps és tan important com la qualitat de la mateixa.

Ens comprometem a donar resposta a les reclamacions en un termini màxim de 10 dies hàbils.

En cas contrari, podràs sol·licitar una compensació econòmica de 10€. Veure clàusules generals i particulars.

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.

04 PRECISIÓ

Exactitud en la lectura

Les factures emeses per Comaigua s'efectuen amb la màxima exactitud, tenint en compte les lectures reals realitzades.

El nostre compromís és fer aquesta lectura de forma correcta. Si no fos així, i detectés un error de lectura en la darrera factura, fes-nos-ho saber.

Un cop comprovat l'error, refarem la factura i **En cas contrari, podràs sol·licitar una compensació econòmica de 10€**. Veure clàusules generals i particulars.

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.
- En cas de detectar que la factura d'aigua ha estat calculada amb una lectura incorrecta, realitzada per Comaigua, se'ns haurà d'avisar per tal que puguem comprovar l'error. El personal de Comaigua accedirà novament a la finca per tal de prendre una nova lectura, verificar l'existència de l'error i refer la factura emesa.
- Tampoc estan inclosos dins d'aquest compromís, els errors de lectura derivats de canvis en les instal·lacions interiors o manipulacions dels comptadors, sense la intervenció o comunicació a Comaigua.
- Només es compensarà l'error de lectura en cas que aquest pugui ser comprovat pel lector de Comaigua.

05 TRANSPARÈNCIA

Et facilitem l'analítica de l'aigua

Perquè sabem la importància d'estar ben informat d'un bé de primera necessitat, com és l'aigua per al consum humà, et facilitem l'analítica de l'aigua completa de la teva zona d'abastament.

Ens comprometem a tenir a la teva disposició a la nostra web o a les nostres oficines, l'última analítica de l'aigua completa de la teva zona d'abastament.

En cas contrari, podràs sol·licitar una compensació econòmica de 10€. Veure clàusules generals i particulars.

CLÀUSULES PARTICULARS:

- L'última analítica, serà la corresponent amb el Pla de mostreig analític d'aigua en compliment de la normativa bàsica d'aplicació en el servei d'abastament d'aigua potable que és a nivell estatal, i està inclosa en el Real Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà, d'harmonització amb la Directiva 98/83/CE de 3 de novembre. En aquesta normativa es fixa que totes les aigües destinades a consum humà han de satisfer els criteris de qualitat i completats amb proves analítiques. La periodicitat i nombre mínim de mostres de cada sistema d'abastament, es fixa segons el nombre d'habitants abastats.
- A partir d'aquestes determinacions anualment s'estableix un Pla de mostreig analític d'aigua en captacions i un Pla de mostreig analític d'aigua potable.
- La data de l'última analítica, no necessàriament es correspondrà amb l'anterior mes a la data de sol·licitud, sinó que es correspondrà amb l'últim **anàlisi complet realitzat, segons el Pla de mostreig analític del municipi en qüestió.

****Anàlisi complet: Facilita la informació per a determinar si l'aigua de consum humà distribuïda s'adequa o no als valors paramètrics definits pel mateix Reial Decret.**

No es consideraran com a incompliments si:

El client no facilita un telèfon de contacte vàlid, que permeti comunicació directa (queda exclòs el contestador)

El client no facilita una adreça de correu electrònic, que permeti la comunicació i recepció de la informació sol·licitada.

