



## **AMPLIAMOS NUESTROS COMPROMISOS CON LOS CLIENTES**

El establecimiento y publicación de unos compromisos específicos con los clientes a principios del 2007 supuso un paso más dentro de la política de Orientación al Cliente que la empresa estaba llevando a cabo desde hace unos años.

No solamente nos comprometíamos, además establecíamos unos estándares mínimos, que si no los alcanzábamos, se efectuaba una compensación económica de oficio a favor de nuestros clientes.

Ahora pretendemos renovar e impulsar aún más, nuestra política de Orientación al Cliente, incorporando nuevos compromisos y actualizando la compensación económica de los ya existentes.

Nuestros compromisos han sido auditados según la Norma ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, que asegura la calidad del servicio prestado y aumenta la satisfacción del cliente.

### ***A) INSTALACIÓN DEL CONTADOR EN 2 DÍAS HÁBILES.***

Nuestro objetivo es priorizar la instalación del contador, reduciendo así el espacio de tiempo que el cliente está desabastecido.

Nos comprometemos a instalarle el contador en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la formalización del contrato de suministro. De lo contrario le compensaremos con la devolución del importe abonado en concepto de venta e instalación del contador. Ver cláusulas generales y particulares.

### **B) AVISO DE EXCESO DE CONSUMO.**

Como gestores de un recurso escaso y limitado, nuestro objetivo se engloba en las Políticas de Sostenibilidad y Medio Ambiente, velando la empresa por un uso responsable del agua. Por tanto, AGAMED emplea sus recursos y tecnología en informar a sus clientes de aquellos consumos anómalos que pueden ser originados por deficiencias en las instalaciones interiores de los inmuebles.

Siempre que detectemos un consumo por encima del habitual, nos comprometemos a comunicárselo mediante aviso depositado en el buzón o mensaje en la factura correspondiente. Si no se efectuara la información por cualquiera de estos medios, [recibirá una compensación económica de 15 €](#). Ver cláusulas generales y particulares.

### **C) RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES**

Este objetivo se engloba en las Políticas de Orientación al Cliente, valorando las opiniones de los mismos cuando el servicio que reciben no alcanza sus expectativas. Dar una respuesta en tiempo es tan importante como la calidad de la misma.

Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles. [En otro caso recibirá una compensación económica de 15 €](#). Ver cláusulas generales y particulares.

#### **D) EXACTITUD EN LA FACTURACIÓN**

Las facturas emitidas por Agamed, se efectúan 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 la solicitud que a tal efecto realice el cliente. [En otro caso recibirá una compensación económica de 15 €.](#) Ver cláusulas generales y particulares.

#### **E) COMUNICACIÓN DE DEVOLUCIÓN BANCARIA**

Nuestro objetivo es aumentar la confianza de nuestros clientes, agilizando la comunicación ante cualquier incidencia con su entidad bancaria.

En el caso de devolución bancaria u otra incidencia con su entidad bancaria que pueda afectar a nuestros clientes, nos comprometemos a comunicárselo en un plazo máximo de 10 días hábiles, a contar desde la comunicación recibida de la entidad bancaria. [En otro caso recibirá una compensación económica de 15 €.](#) Ver cláusulas generales y particulares.

#### **F) PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO**

Nuestro objetivo es agilizar la comunicación con nuestros clientes, reduciendo así 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 otro caso recibirá una compensación económica de 15 €.](#) Ver cláusulas generales y particulares.

### **G) EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO**

Nuestro objetivo es priorizar la ejecución de acometidas, reduciendo así el espacio de tiempo 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 otro caso recibirá una compensación económica de 15 €.](#) *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.
- 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 la causa del mismo (empresa o cliente), para determinar el 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 considerándose incumplimientos los motivadas por situaciones excepcionales como caso fortuito o fuerza mayor.
- La comunicación al cliente se podrá realizar por cualquier medio (teléfono, carta, correo electrónico, mensajes a móviles, oficina , etc), en el caso de devolución bancaria, sólo se hará mediante mensajes a móviles o correo electrónico.

## **A) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO "ALTA DE INSTALACIÓN DE CONTADOR EN 2 DÍAS HÁBILES"**

- ◆ Se consideran instalados dentro de plazo todos los contadores instalados dentro de los 2 días hábiles siguientes 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.
- ◆ La cantidad a compensar será la correspondiente a la instalación y venta del contador, quedando excluidas las tasas municipales correspondientes.

## **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 un 125% el mismo periodo del año anterior, o el 200% sobre el promedio de los cuatro periodos anteriores. En cualquier caso el consumo debe ser superior a 100 m<sup>3</sup>/trimestre.
- ◆ Dicho exceso debe corresponder a lecturas obtenidas por la empresa (no siendo 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 éste 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 la misma puede requerir gestiones previas que dependen de la disponibilidad del cliente. (p. ej.: 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 excluyen las reclamaciones patrimoniales o indemnizaciones por daños y perjuicios.

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

- El plazo establecido, de 5 días hábiles, se computará desde el día siguiente a la fecha de la solicitud realizada 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 al mismo, para su revisión.
- 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 se haya comunicado al cliente el error en su factura por parte de la empresa. Sin perjuicio de la posterior rectificación de la misma.
- No se consideran errores en la facturación, aquellos ocasionadas por lecturas facilitadas por el cliente o por estimaciones de consumo efectuadas 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 informar antes de la emisión de la siguiente factura.
- En cualquier caso, quedan excluidos los tributos, tasas, impuestos u otros ingresos públicos del Ayuntamiento o Autonómicos.

#### **E) CLÁUSULAS PARTICULARES DEL COMPROMISO "COMUNICACIÓN DEVOLUCIÓN BANCARIA"**

- El plazo establecido, de 10 días hábiles, se computará desde el día siguiente a la fecha de comunicación de la entidad bancaria de la devolución o incidencia.

#### **F) 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 realizada por el cliente, siempre que los datos facilitados sean completos y correctos.
- En las acometidas de alcantarillado el plazo empezará a computar desde la comunicación de la aprobación de la solicitud por parte del Ayuntamiento.
- Si se realiza una modificación de 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 la aceptación del mismo por el cliente.
- Se excluye de este compromiso los presupuestos que requieran una extensión de la red.

#### **G) 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.