



CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

**El nostre àmbit d'actuació
és Sabadell**

RECLAMACIONS PER ESCRIT

Ens comprometem a donar resposta a les reclamacions que ens arribin per escrit en un termini màxim de **20 dies feiners**, enviant un justificant de recepció en un màxim d'un dia laborable.



Compensació econòmica en cas de no compliment: 10€ (*)

INSTAL·LACIÓ DEL COMPTADOR

Ens comprometem a efectuar la instal·lació del comptador en un màxim de **quatre dies feiners** a partir de la tramitació i abonament del dret de connexió.



Compensació econòmica en cas de no compliment: 10€ (*)

AVÍS D'EXCÉS DE CONSUM

Quan el nostre departament de facturació detecti un consum més elevat que l'habitual en el seu habitatge, per una possible fuga, ens comprometem a comunicar-li-ho personalment, mitjançant un avís a la bústia i trucada telefònica en un màxim de **4 dies feiners**.



Compensació econòmica en cas de no compliment: 10€ (*)

FACTURACIÓ

En cas d'error de lectura en la factura, ens comprometem a rectificar-la en un màxim de **10 dies feiners** a comptar a partir de la reclamació del client.



Compensació econòmica en cas de no compliment: 10€ (*)

PRESSUPOST I EXECUCIÓ DE NOVES CONNEXIONS

Ens comprometem a fer-li el **pressupost** en un màxim de **10 dies feiners** des de la sol·licitud del client, i a executar la **connexió** en un termini màxim de **15 dies naturals** a partir de la tramitació i abonament d'aquesta.



Compensació econòmica en cas de no compliment: 10€ (*)





CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

Clàusules generals

(aplicables a tots els compromisos)

- La persona reclamant ha de ser la persona titular del contracte
- Es consideren dies no laborables o inhàbils, els corresponents a dissabtes, diumenges, festius locals, autonòmics, nacionals i de conveni col·lectiu
- L'empresa adquireix aquests compromisos en situacions de normalitat i estabilitat, i no es consideraran incompliments els motivats per situacions excepcionals com a cas fortuït o de força major
- El client o la clienta 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

Clàusules particulars

RECLAMACIONS PER ESCRIT

En el cas que un client o una clienta realitzi una reclamació dels següents tipus com: consum facturat, conceptes a la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei, CASSA comptabilitzarà la recepció de la reclamació a partir de la data de registre en el sistema de reclamacions.

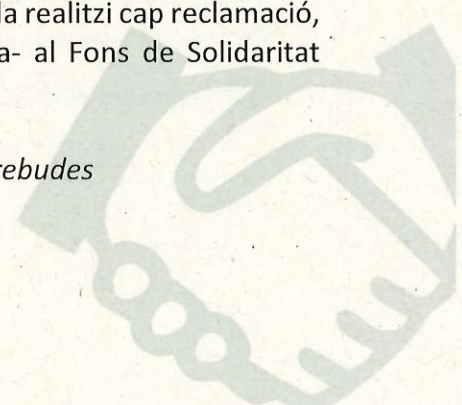
S'entendrà per resposta la contestació donada al client o la clienta, no necessàriament la resolució de la queixa, atès que aquesta pot requerir gestions prèvies que depenen de la disponibilitat del client o la clienta.

Es descarten aquelles reclamacions que, per la seva naturalesa, requereixen habitualment un termini de resolució superior, com per exemple:

- Reclamacions realitzades a través d'oficines de consumidors o altres organismes oficials (incloent-hi les verificacions oficials de comptador sol·licitades a través de la Generalitat de Catalunya).
- Reclamacions que, per a la seva resolució, requereixen un canvi de comptador i una posterior lectura del nou comptador instal·lat per a l'estimació del consum del subministrament.
- Reclamacions patrimonials o indemnitzacions per danys o lesions.
- Reclamacions relatives a la qualitat de l'aigua.
- Reclamacions no vinculades a cap subministrament.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que la persona afectada realitzi cap reclamació, CASSA li comunicarà per escrit, ingressant 10 € -una sola vegada- al Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.

Indicador: reclamacions resoltes respecte al total de reclamacions rebudes





CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

INSTAL·LACIÓ DEL COMPTADOR

No es tindran en compte, aquelles peticions en les quals no es pugui efectuar l'operació per causes atribuïbles al client o la clienta.

El comptador o la bateria de comptadors s'ha d'allotjar en pericons, armaris o cambres construïts i instal·lats pel propietari o promotor de l'edificació, o bé pel client o la clienta. El pany d'aquests allotjaments ha de ser l'homologat per l'entitat subministradora del servei d'aigua. Així mateix, la cambra de comptadors haurà de ser accessible al personal d'Aigües Sabadell, mitjançant la clau d'accés homologada. No es consideraran inclosos en el present compromís els casos en què no es pugui accedir fins a l'interior de la cambra de comptadors o en què l'esmentada cambra no compleixi amb les prescripcions exigibles a l'empara del Reglament del Servei.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que la persona afectada realitzi cap reclamació, CASSA li comunicarà per escrit, ingressant 10 € -una sola vegada- al Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.

indicador: *número de compensacions/número instal·lacions de comptador*

AVÍS D'EXCÉS DE CONSUM

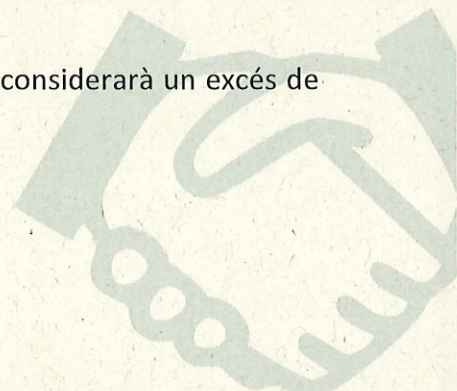
En el cas que un client o una clienta d'ús domèstic detecti un excés de consum en la darrera factura emesa i no l'hàgim avisat personalment, mitjançant una nota a la bústia o trucada telefònica, ens haurà d'avisar per tal que procedim a comprovar la manca d'avís per excés de consum.

Si disposem d'un telèfon de contacte vàlid, que permeti la comunicació directa amb la persona afectada, intentarem contactar-hi en un màxim de dos intents, en dies i hores diferents (queda inclòs el contestador).

Es considera excés de consum només quan la factura ha estat calculada a partir d'una lectura real realitzada per CASSA, descartant consums estimats o lectures facilitades pel mateix client o per la mateixa clienta.

En els consums mitjans mensuals inferiors a 30 metres cúbics, es considerarà un excés de consum si CASSA detecta 3 vegades més aquest consum mitjà.

En els consums mitjans mensuals superiors a 30 metres cúbics, es considerarà un excés de consum si CASSA detecta 2 vegades més aquest consum mitjà.





CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

En el cas que el client o la clienta detecti un excés de consum tenint en compte totes les consideracions esmentades anteriorment, Aigües Sabadell realitzarà les comprovacions necessàries i informarà la persona afectada en un període màxim de 10 dies laborables.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que la persona afectada realitzi cap reclamació, CASSA li comunicarà per escrit, ingressant 10 €- una sola vegada- al Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.

Indicador: nombre d'avisos emesos en relació al nombre de detecció de consums excessius

FACTURACIÓ

En el cas que un client o una clienta detecti que la factura d'aigua ha estat calculada amb una lectura incorrecta, realitzada per Aigües Sabadell, ens haurà d'avisar per tal que puguem comprovar l'error. El nostre personal accedirà novament a la finca per tal de prendre una nova lectura, verificar l'existència de l'error i refer la factura emesa. L'avís a Aigües Sabadell s'ha de fer abans d'emetre la següent factura.

No s'inclouen dins d'aquest compromís les factures calculades amb lectures estimades ni amb lectures aportades pel mateix client o clienta. Tampoc estan inclosos dins d'aquest compromís els errors de lectura derivats de canvis en les instal·lacions interiors o manipulacions dels comptadors.

En el cas que el client o la clienta detecti un error en la lectura, sempre que no ens trobem en cap de les excepcions esmentades anteriorment, Aigües Sabadell comprovarà l'error, i un cop verificada la seva existència, refarà la factura amb la lectura correcta. Quan Aigües Sabadell detecti que ha incomplert aquest compromís, ho comunicarà per escrit a la persona afectada.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que la persona afectada realitzi cap reclamació, CASSA li comunicarà per escrit, ingressant 10 €- una sola vegada- al Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.

Indicador: nombre de rectificacions realitzades respecte el total facturació emesa





CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

PRESSUPOST I EXECUCIÓ DE NOVES CONNEXIONS

En el cas que un client o una clienta ens demani un pressupost per una nova connexió, sigui d'aigua o clavegueram, ens haurà de facilitar totes les dades necessàries.

Si es realitza una modificació de la sol·licitud original, el termini establert es computarà novament des de l'endemà de la modificació de la sol·licitud original.

La comunicació del pressupost no implica l'acceptació d'aquest per part de la persona usuària.

S'exclouen d'aquest compromís els pressupostos que requereixin ampliació o modificació de la xarxa existent.

L'execució es computarà des de l'endemà de la data de la comunicació a l'empresa de l'abonament del pressupost per part del client o la clienta. En el cas de requerir autorització municipal o de l'Organisme pertinent, el termini computarà des de la data autoritzada per l'Organisme en qüestió.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que la persona afectada realitzi cap reclamació, CASSA li comunicarà per escrit, ingressant 10 €- una sola vegada- al Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.

Indicador: nombre de pressupostos emesos abans de 15 dies hàbils respecte al total de sol·licituds de pressupostos rebudes

Indicador: nombre de connexions executades abans de 15 dies naturals respecte al total de tràmits de connexions formalitzats

COMPLIMENT

Anualment, Aigües Sabadell farà auditar el compliment d'aquesta carta i es presentarà al Comitè format per:

- Representant d'un OMIC
- Síndica municipal de Greuges de Sabadell
- Responsable de Qualitat del Grup CASSA
- Membre de l'equip de Clients del Grup CASSA
- Membre d'una AAVV de Sabadell
- Representant Ajuntament de Sabadell
- Customer Counsel d'AGBAR
- Director de Clients del Grup CASSA





CARTA DE COMPROMÍS I DE BONES PRÀCTIQUES

CLIENTS DOMÈSTICS

() Pel que fa als imports de les compensacions, aquests seran d'aplicació única, és a dir, no acumulables al llarg de l'any. La quantitat total s'ingressarà anualment en el Fons de Solidaritat d'Aigües Sabadell.*

Sabadell, 1 de gener de 2017

*Aquesta Carta de Compromís i Bones Pràctiques entrarà en vigor a partir de l'1 de gener de 2017.

JOAN CRISTIÀ ROCA
Director General

JOSEP ESCARTIN LAURITO
Director de clients

