

## NUESTROS CLIENTES. NUESTRO COMPROMISO

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 en Hidralia –Roquetas son los siguientes:

### *Compromiso 1 - Responsabilidad*

#### Aviso inmediato de exceso de consumo

Siempre que detectemos un consumo por encima de lo habitual, se le comunicaremos enviándole una carta a su domicilio o un mensaje en su factura. Si no lo avisamos por ninguno de estos canales, recibirá una indemnización de 10€

Si al leer tu contador detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.

#### **Descripción**

Cuando nuestros lectores detecten un exceso de consumo en su vivienda, le avisamos de inmediato personalmente dejándole una nota en el buzón, o remitiéndole una carta a su domicilio de correspondencia o en la factura correspondiente contendrá un mensaje personal de aviso de este exceso de consumo, debiendo siempre avisar por alguno de estos canales.

#### **Aplicación**

En caso de que un cliente doméstico detecte un exceso de consumo en la última factura emitida y no le hayamos avisado por carta, personalmente o bien mediante una nota en el buzón o un mensaje en la factura, deberá avisarnos para que podamos comprobar la falta de aviso de exceso de consumo.

Se considera exceso de consumo sólo cuando la factura ha sido calculada a partir de una lectura real realizada por HIDRALIA, descartando consumos estimados o lecturas facilitadas por el propio cliente.

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 195 metros cúbicos por Trimestre.

Todo contrato que no cuente al menos con cuatro periodos de lectura de facturación, quedará excluido del presente compromiso.

En caso de que el cliente detecte un exceso de consumo teniendo en cuenta todas las consideraciones mencionadas anteriormente, HIDRALIA comprobará los datos, y si efectivamente no se ha comunicado el exceso de consumo, como mínimo a través de la factura o carta a su domicilio, le compensaremos con 10 €.

Cuando HIDRALIA compruebe el incumplimiento de este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 10 € en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez comprobado el incumplimiento.

## *Compromiso 2 - Precisión*

### Lectura del contador sin error

Si su factura contiene algún error de lectura, se la refacturamos antes de diez días, si no, le indemnizamos con 10€

Nos comprometemos a realizar una correcta lectura de tu contador. Si cometemos un error lo subsanaremos en un plazo máximo de 10 días laborales.

#### **Descripción**

Siempre procuramos que sus facturas se calculen basándose en la lectura real del contador. Nuestro compromiso es hacer esta lectura de forma correcta. Si no fuera así, y usted detecta un error de lectura en la última factura, háganoslo saber. Una vez comprobado el error, reharemos la factura en un plazo máximo de 10 días laborales.

#### **Aplicación**

En caso de que un cliente detecte que la factura de agua ha sido calculada con una lectura incorrecta realizada por HIDRALIA, nos deberá avisar para que podamos comprobar el error. Nuestro personal accederá nuevamente a la finca para tomar una nueva lectura, verificar la existencia del error y rehacer la factura emitida.

El plazo de 10 días laborales, se computarán a partir del acceso al contador por el personal de HIDRALIA.

El aviso a HIDRALIA deberá realizarse, una vez puesta al cobro la factura correspondiente al posible error de lectura y antes de la puesta al cobro de la factura del siguiente periodo.

No se consideran incluidas dentro de este compromiso las facturas calculadas con lecturas estimadas ni con lecturas aportadas por el propio cliente.

Tampoco están incluidos dentro de este compromiso los errores de lectura derivados de cambios en las instalaciones interiores o manipulaciones de los contadores sin la intervención o comunicación a HIDRALIA, de acuerdo con el Reglamento del Servicio Municipal de Aguas.

Sólo se compensará el error de lectura en el caso de que éste pueda ser comprobado por el lector / inspector de HIDRALIA.

Cuando HIDRALIA compruebe el incumplimiento de este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 10 € en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez detectado el incumplimiento.

### *Compromiso 3 - Confianza*

## Gestiones comerciales de forma inmediata

Realizamos de forma inmediata las gestiones comerciales más corrientes; cambios de titular, duplicados de facturas, actualización de datos...En caso contrario, obtendrá una indemnización de 10€

Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales:

- Cambio de titular del suministro para viviendas.
- Actualización de domicilio de correspondencia.
- Actualización de datos bancarios.
- Emisión de duplicados de facturas.

#### **Descripción**

Nos comprometemos a ejecutar de manera inmediata las siguientes gestiones comerciales que nos solicite: cambio de titular del suministro para viviendas, actualización de datos (domicilio de correspondencia y datos bancarios), y emisión de duplicados de facturas.

#### **Aplicación**

Cuando un cliente nos solicite una gestión comercial, de las especificadas anteriormente, ésta será atendida y ejecutada de forma inmediata. De lo contrario y una vez comprobado el incumplimiento de este compromiso por parte de HIDRALIA, se compensará al cliente con 10 €

Se consideran incluidas en este compromiso las siguientes gestiones comerciales: cambio del titular del suministro para vivienda, actualización de los datos bancarios, actualización del domicilio de correspondencia, y emisión de duplicados de facturas.

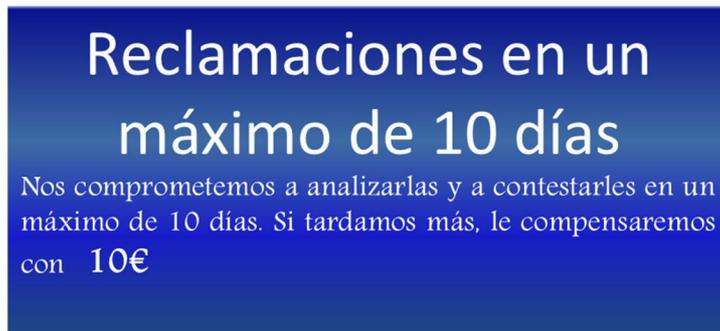
Sólo quedan incluidas en este compromiso las peticiones de gestiones comerciales en que los datos y documentos facilitados por el cliente sean completos y correctos. Se excluyen las gestiones donde sea imprescindible informe de inspección o la aportación por parte del cliente de documentación complementaria.

Quedan incluidas en este compromiso las gestiones comerciales mencionadas anteriormente y realizadas a través de los canales telefónico y presencial, de acuerdo con el horario de atención de éstos.

En caso de que el cliente detecte un incumplimiento de este compromiso, teniendo en cuenta todas las consideraciones mencionadas anteriormente, HIDRALIA hará las comprobaciones oportunas y una vez verificado el incumplimiento del presente compromiso, compensará al cliente con 10 €

Cuando HIDRALIA compruebe el incumplimiento de este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 10 € en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez comprobado el incumplimiento.

#### *Compromiso 4 - EFICACIA*



Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo máximo de 10 días laborables.

#### **Descripción**

Nos comprometemos a estudiar y contestar en un plazo máximo de 10 días laborables su reclamación de naturaleza comercial, dirigida directamente a la compañía, sea cual sea el motivo y el canal por el cual haya sido efectuada.

#### **Aplicación**

En caso de que un cliente realice una reclamación de naturaleza comercial, HIDRALIA se compromete a darle una respuesta en un plazo máximo de 10 días. Se consideran reclamaciones de naturaleza comercial los siguientes tipos de reclamaciones: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio al cliente.

La recepción de la reclamación se contabilizará a partir de la fecha de registro de la reclamación en el sistema de información de reclamaciones de HIDRALIA. La fecha de respuesta de la reclamación será también la fecha de respuesta registrada en el mismo sistema de información.

Se entenderá por respuesta la contestación dada al cliente, no necesariamente la resolución de la queja o reclamación.

El compromiso no será aplicable en el caso de que el cliente no esté al corriente en el pago de sus recibos en el momento de la queja o reclamación.

Se descartan aquellas reclamaciones que, por su naturaleza, requieren habitualmente un plazo de resolución superior, como por ejemplo:

- Reclamaciones realizadas a través de oficinas de consumidores u otros organismos oficiales (incluyendo las verificaciones oficiales de contador solicitadas a través de la Junta de Andalucía).
- Reclamaciones que, para su resolución, requieran un cambio de contador y una posterior lectura del nuevo contador instalado para la estimación del consumo del suministro.
- Reclamaciones patrimoniales por daños o lesiones.
- Reclamaciones relativas a la calidad del agua.
- Reclamaciones no vinculadas a ningún suministro.

A efecto de plazo de respuesta, se consideran inhábiles o no laborables todos los sábados, los festivos nacionales, autonómicos y locales.

En caso de incumplimiento de este compromiso, teniendo en cuenta todas las excepciones mencionadas anteriormente, no será necesario que el cliente realice ninguna reclamación, pues le compensaremos automáticamente con 10 €.

Cuando HIDRALIA detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando el importe de 10 euros en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez detectado el incumplimiento.

### **Compromiso 5 - Eficiencia**

**Instalamos su contador  
en un máximo de  
3 Días**

Una vez formalizado su contrato, nos comprometemos a instalarle su contador en un plazo máximo de 3 días, si no, le compensaremos con 10€

Instalamos su contador en un plazo máximo de 3 días.

#### **Descripción**

Una vez formalizado su contrato, nos comprometemos a instalar el contador en su vivienda o local en un plazo máximo de 3 días laborables.

#### **Aplicación**

Cuando el cliente realice un alta de suministro en su vivienda o local situado en una finca con suministro mediante batería de contadores, nos comprometemos a instalarlo en un plazo máximo de 3 días laborables.

Se considerarán en plazo todos los contadores instalados dentro de los 3 días hábiles posteriores, a partir del primer día hábil siguiente al de la formalización del contrato.

A efecto de instalación de contadores, se consideran inhábiles o no laborables todos los sábados, los festivos nacionales, autonómicos y locales.

La finca deberá disponer de acometida externa e interna finalizada, y disponer también de la instalación interior de agua potable correctamente finalizada y con la conformidad del Servicio de Aguas, de acuerdo con el Reglamento de Suministro Domiciliario en Andalucía, Decreto 120/91 de 11 de Junio, modificado por Decreto 327/2012 de 10 de Julio.

Asimismo, el cuarto de contadores deberá ser accesible al personal del Servicio de Aguas mediante la llave de acceso homologada para éste. No se considerarán incluidos en el presente compromiso los casos en que no se pueda acceder hasta el interior del cuarto de contadores o dicho cuarto no cumpla con las prescripciones exigibles al amparo del RSDA y de la Legislación Vigente.

En caso de incumplimiento de este compromiso, teniendo en cuenta todas las excepciones mencionadas anteriormente, no será necesario que el cliente realice ninguna reclamación, pues le compensaremos automáticamente con 10 €.

Cuando HIDRALIA detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando el importe de 10 euros en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez detectado el incumplimiento.

## **CLAUSULAS 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.
- No serán objeto de indemnización por incumplimiento de compromisos los clientes que no estén al corriente del pago de sus recibos.
- Cuando la empresa suministradora detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará al cliente afectado.
- La compensación se realizará descontando el importe de 10 euros en la siguiente factura emitida, o bien mediante abono en la cuenta del cliente, una vez detectado el incumplimiento.
- Quedarán excluidos de indemnización 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.
- En cualquier caso, quedan excluidos todos aquellos supuestos en los que el incumplimiento o su causa no sean imputables a la empresa suministradora.
- Se consideran días u horas inhábiles o no laborables los correspondientes a sábados, domingos, festivos locales, autonómicos y nacionales.
- A efecto de plazo de respuesta, se consideran inhábiles o no laborables todos los sábados, los festivos nacionales, autonómicos y locales.

HIDRALIA adquiere estos cinco COMPROMISOS DE SERVICIO AL CLIENTE en situaciones de estabilidad, y no se considerarán incumplimientos aquellos que se den en situaciones excepcionales por causas no directamente imputables a HIDRALIA, como por ejemplo supuestos de fuerza mayor o por causas imprevisibles.