

APLICACIÓ DELS COMPROMISOS DE SERVEI AL CLIENT PER PART D'AIGÜES DE BARCELONA

1. Realització de tasques a la teva instal·lació interior en la data concertada

Descripció

“En el cas que tinguis interès o la necessitat de concertar cita per programar la realització de tasques a la teva instal·lació interior, com altes de subministrament, canvis o comprovacions de comptador, ens comprometem a realitzar la feina en la data concertada. En cas d'incompliment, et compensarem amb 10 euros.”

Aplicació

Es consideren incloses en aquest compromís les cites sol·licitades per fer les següents tasques: col·locacions de comptador per peticions d'alta de subministrament i canvis de comptador, i comprovacions de comptador.

No es tindran en compte, a l'hora de compensar, les peticions en les quals no es pugui efectuar l'operació per causes atribuïbles al client.

Així mateix, la cambra de comptadors haurà de ser accessible al personal d'Aigües de Barcelona mitjançant la clau d'accés homologada per a aquesta. 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 Metropolità d'Abastament Domiciliari d'Aigua a l'Àmbit Metropolità.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no caldrà que el client faci cap reclamació, ja que el compensarem automàticament amb 10 euros.

Quan Aigües de Barcelona detecti que ha incomplert aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant l'import de 10 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

2. Reclamacions per qualitat de l'aigua, et respondrem en 24 hores

Descripció

“La nostra empresa es posarà en contacte amb tu, en un temps màxim de 24 hores, per contestar la teva reclamació referent a la qualitat de l'aigua o bé iniciar les tasques necessàries per identificar l'origen de la teva queixa. En cas contrari, et compensarem automàticament amb 12 euros, sense que hagis de reclamar aquesta compensació.”

Aplicació

En cas que un client faci una reclamació per la qualitat de l'aigua, Aigües de Barcelona es compromet a posar-s'hi en contacte, en un temps màxim de 24 hores a partir de la recepció de la reclamació.

La recepció de la reclamació es comptarà a partir de la data en què s'hagi registrat la reclamació en el sistema d'informació de reclamacions d'Aigües de Barcelona.

Pel que fa al mètode de comunicació en situacions ordinàries, la nostra empresa es posarà en contacte amb el client per canal telefònic o presencial, el que consideri més efectiu per a cada casuística.

Es consideraran com a possibles incompliments els casos en els quals s'incompleixin els següents requisits:

1. Pel canal telefònic:

- El client ha de facilitar un telèfon de contacte vàlid, que permeti una comunicació

directa amb el client afectat (queda exclòs el contestador).

- S'ha de poder contactar amb el client en un màxim de dos intents.

2. Pel canal presencial:

- Durant la visita hem de poder contactar directament amb el client o bé hem de poder accedir al punt de lliurament de correspondència (bústia o porta) per deixar notificació.

En situacions extraordinàries, en les quals es produeixi un problema que derivi en un *episodi amb un volum excepcional de trucades ateses de reclamació*,¹ el compromís de

¹ Volum de trucades ateses de reclamació igual o superior a 30 en qualsevol dels dies de l'episodi.

la companyia deixa de ser individualitzat i bonificat, i passa a ser col·lectiu i informatiu. En aquest cas, el client tindrà informació puntual i detallada de la incidència mitjançant el canal telefònic (si és necessari, amb missatge gravat) o el canal web de la nostra empresa (www.aiguesdebarcelona.cat).

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no caldrà que el client faci cap reclamació, ja que el compensarem automàticament amb 12 euros.

Quan Aigües de Barcelona detecti que ha incomplert aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant la quantitat de 12 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

3. Aigua en un màxim de 4 dies

Descripció

“Un cop formalitzada la teva sol·licitud, ens comprometem a instal·lar el comptador al teu habitatge o local en un termini màxim de 4 dies laborables. En cas d'incompliment, et compensarem automàticament amb 15 euros, sense que hagi de reclamar aquesta compensació.”

Aplicació

Quan el client sol·liciti una alta de subministrament en el seu habitatge o local situat en una finca amb subministrament mitjançant bateria de comptadors, ens comprometem a instal·lar-lo en un termini màxim de 4 dies laborables.²

La finca haurà de disposar de connexió externa i interna finalitzada i disposar també de la instal·lació interior d'aigua potable correctament finalitzada i amb la conformitat d'Aigües de Barcelona, d'acord amb el Reglament General del Servei Metropolità d'Abastament Domiciliari d'Aigua a l'Àmbit Metropolità.

Així mateix, la cambra de comptadors haurà de ser accessible al personal d'Aigües de Barcelona mitjançant la clau d'accés homologada per a aquesta. 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 la dita cambra no compleixi amb les prescripcions

² D'acord amb el calendari laboral d'Aigües de Barcelona, que es basa en el calendari oficial de la Generalitat de Catalunya i té en compte les festes locals dels centres de treball d'Aigües de Barcelona.

exigibles a l'empara del Reglament General del Servei Metropolità d'Abastament Domiciliari d'Aigua a l'Àmbit Metropolità.

Queden excloses també d'aquest compromís, les altes de subministrament en bateries de comptadors de nova instal·lació.

En cas d'incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les excepcions esmentades anteriorment, no serà necessari que el client faci cap reclamació, ja que el compensarem automàticament amb 15 euros.

Quan Aigües de Barcelona detecti que ha incomplet aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant l'import de 15 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

4. Reclamacions en un màxim de 10 dies

Descripció

“Ens comprometem a estudiar i contestar en un termini màxim de 10 dies la teva reclamació de naturalesa comercial, adreçada directament a la companyia, sigui quin sigui el motiu i el canal pel qual hagi estat efectuada. En cas contrari, et compensarem automàticament amb 12 euros, sense que hakis de reclamar aquesta compensació.”

Aplicació

En cas que un client faci una reclamació de naturalesa comercial, Aigües de Barcelona es compromet a donar-li una resposta en un termini màxim de 10 dies. Es consideren reclamacions de naturalesa comercial les següents: consum facturat, càrrecs en la factura, funcionament del comptador, condicions contractuals i qualitat del servei al client.

La recepció de la reclamació es comptabilitzarà a partir de la data de registre de la reclamació en el sistema d'informació de reclamacions d'Aigües de Barcelona. La data de resposta de la reclamació serà també la data de resposta registrada en el mateix sistema d'informació.

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

- Reclamacions fetes a través d'oficines de consumidors o altres organismes oficials (incloent les verificacions oficials de comptador sol·licitades a través de la Generalitat de Catalunya).

- Reclamacions que, per a la seva resolució, requereixin un canvi de comptador i una posterior lectura del nou comptador instal·lat per estimar el consum del subministrament.
- Reclamacions patrimonials 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 el client faci cap reclamació, ja que el compensarem automàticament amb 12 euros.

Quan Aigües de Barcelona detecti que ha incomplert aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant la quantitat de 12 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

5. Lectura del comptador sense errors

Descripció

“Sempre procurem que les teves factures es calculin basant-se en la lectura real del comptador. El nostre compromís és fer aquesta lectura de forma correcta. Si no fos així, i detectes un error de lectura en la darrera factura, fes-nos-ho saber. Un cop comprovat l'error, refarem la factura i et compensarem amb 15 euros.”

Aplicació

En cas que un client detecti que la factura d'aigua ha estat calculada amb una lectura incorrecta, feta per Aigües de Barcelona, 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 de Barcelona s'ha de fer abans de l'emissió de la següent factura.

No es consideren incloses dins aquest compromís les factures calculades amb lectures estimades ni amb lectures aportades pel mateix client.

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 Aigües de Barcelona a través dels corresponents butlletins oficials, d'acord amb el Reglament General del Servei Metropolità d'Abastament Domiciliari d'Aigua a l'Àmbit Metropolità.

Només es compensarà l'error de lectura en cas que aquest pugui ser comprovat pel lector d'Aigües de Barcelona.

En cas que el client detecti un error en la lectura, sempre que no ens trobem en cap de les excepcions esmentades anteriorment, Aigües de Barcelona comprovarà l'error, i un cop verificada la seva existència, repararà la factura amb la lectura correcta i, a més, compensarà el client amb 15 euros.

Quan Aigües de Barcelona comprovi el seu error en la lectura, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant 15 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

6. Avís immediat d'excés de consum

Descripció

“Quan els nostres lectors detecten un excés de consum en el teu habitatge, t'avisem immediatament de manera personal o deixant-te una nota a la bústia o a casa. A més, la factura corresponent contindrà un missatge personal d'avís d'aquest excés de consum. En cas que no t'haguem avisat per cap d'aquests mitjans, et compensarem amb 12 euros.”

Aplicació

En cas que un client domèstic detecti un excés de consum en la darrera factura emesa i no l'haguem avisat personalment o bé mitjançant una nota a la bústia o un missatge a la factura, ens haurà d'avisar per tal que puguem comprovar la manca d'avís d'excés de consum.

Es considera excés de consum només quan la factura ha estat calculada a partir d'una lectura real feta per Aigües de Barcelona, i es descarten els consums estimats o les lectures facilitades pel mateix client.

Es considera excés de consum quan el consum sigui superior a 13 m³ mensuals, i a més a més, el dit consum sigui un 50% superior al consum mitjà dels darrers quatre períodes.

En cas que el client detecti un excés de consum tenint en compte totes les consideracions esmentades anteriorment, Aigües de Barcelona comprovarà les dades, i si efectivament no ha avisat de l'excés de consum, com a mínim a través de la factura, el compensarà amb 12 euros.

Quan Aigües de Barcelona comprovi l'incompliment d'aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant 12 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

7. Gestions comercials de manera immediata

Descripció

“Ens comprometem a executar de manera immediata les següents gestions comercials que ens sol·licitis: canvi de titular del subministrament, actualització de dades (domicili de correspondència i dades bancàries), canvi de sistema tarifari (2 trams/3 trams) i emissió de duplicats de factures. En cas d'incompliment, et compensarem amb 10 euros.”

Aplicació

Quan un client ens sol·liciti una gestió comercial, de les especificades anteriorment, aquesta serà atesa i executada de manera immediata. En cas contrari, i un cop comprovat l'incompliment d'aquest compromís per part d'Aigües de Barcelona, es compensarà el client amb 10 euros.

Es consideren incloses en aquest compromís les següents gestions comercials: canvi del titular del subministrament, actualització de les dades bancàries, actualització del domicili de correspondència, canvis de sistema tarifari (2 trams/3 trams) i emissió de duplicats de factures.

Només queden incloses en aquest compromís les peticions de gestions comercials en què les dades facilitades pels clients siguin completes i correctes.

Queden incloses en aquest compromís les gestions comercials esmentades anteriorment, realitzades a través dels canals telefònic i personal, d'acord amb l'horari d'atenció d'aquests canals.

En cas que el client detecti un incompliment d'aquest compromís, tenint en compte totes les consideracions esmentades anteriorment, Aigües de Barcelona farà les comprovacions oportunes, i un cop verificat l'incompliment del present compromís, compensarà el client amb 10 euros.

Quan Aigües de Barcelona comprovi l'incompliment d'aquest compromís, ho comunicarà per escrit al client afectat. La compensació es farà descomptant 10 euros en la següent factura emesa, després de la detecció de l'incompliment.

Aigües de Barcelona adquireix aquests set COMPROMISOS DE SERVEI AL CLIENT en situacions d'estabilitat, i no es consideraran incompliments els que es donin en situacions excepcionals per causes no directament imputables a Aigües de Barcelona i reconegudes per l'Àrea Metropolitana de Barcelona, com per exemple supòsits de força major o causes imprevisibles.