

APLICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE SERVICIO AL CLIENTE POR PARTE DE AIGÜES DE BARCELONA

1. Realización de tareas en tu instalación interior en la fecha concertada

Descripción

“En caso de que tengas interés o la necesidad de concertar cita para programar la realización de tareas en tu instalación interior, como altas de suministro, cambios o comprobaciones de contador, nos comprometemos a realizar el trabajo en la fecha concertada. En caso de incumplimiento, te compensaremos con 10 euros.”

Aplicación

Se consideran incluidas en este compromiso las citas solicitadas para efectuar las siguientes tareas: colocaciones de contador por peticiones de alta de suministro y cambios de contador, y comprobaciones de contador.

No se tendrán en cuenta, a la hora de compensar, las peticiones en las que no se pueda efectuar la operación por causas atribuibles al cliente.

Asimismo, el cuarto de contadores deberá ser accesible al personal de Aigües de Barcelona mediante la llave de acceso homologada para ésta. No se considerarán incluidos en el presente compromiso los casos en que no se pueda acceder hasta el interior del cuarto de contadores o en que dicho cuarto no cumpla con las prescripciones exigibles al amparo del Reglamento del Servicio Metropolitano de Abastecimiento Domiciliario de Agua en el Ámbito Metropolitano.

En caso de incumplimiento de este compromiso, considerando todas las excepciones mencionadas anteriormente, no será necesario que el cliente realice ninguna reclamación, ya que lo compensaremos automáticamente con 10 euros.

Cuando Aigües de Barcelona 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, tras la detección del incumplimiento.

2. Reclamaciones por calidad del agua, te responderemos en 24 horas

Descripción

“Nuestra empresa se pondrá en contacto contigo, en un tiempo máximo de 24 horas, para contestar tu reclamación referente a la calidad del agua o bien iniciar las tareas necesarias para identificar el origen de tu queja. En caso contrario, te compensaremos automáticamente con 12 euros, sin que debas reclamar esta compensación.”

Aplicación

En caso de que un cliente realice una reclamación por la calidad del agua, Aigües de Barcelona se compromete a contactar con él, en un tiempo máximo de 24 horas a partir de la recepción de la reclamación.

La recepción de la reclamación se contará a partir de la fecha en que se haya registrado la reclamación en el sistema de información de reclamaciones de Aigües de Barcelona.

En lo que respecta al método de comunicación en situaciones ordinarias, nuestra empresa se pondrá en contacto con el cliente por canal telefónico o presencial, el que considere más efectivo para cada casuística.

Se considerarán como posibles incumplimientos los casos en los que se incumplan los siguientes requisitos:

1. Por canal telefónico:

- El cliente debe facilitar un teléfono de contacto válido, que permita comunicación directa con el cliente afectado (queda excluido el contestador).
- Se debe poder contactar con el cliente en un máximo de dos intentos.

2. Por canal presencial:

- Durante la visita hemos de poder contactar directamente con el cliente o bien hemos de poder acceder al punto de entrega de correspondencia (buzón o puerta) para dejar notificación.

En situaciones extraordinarias, en las que se produzca un problema que derive en un *episodio con un volumen excepcional de llamadas atendidas de reclamación*,¹ el

¹ Volumen de llamadas atendidas de reclamación igual o superior a 30 en cualquiera de los días del episodio.

compromiso de la compañía deja de ser individualizado y bonificado, y pasa a ser colectivo e informativo. En este caso, el cliente tendrá información puntual y detallada de la incidencia mediante el canal telefónico (si es necesario, con mensaje grabado) o el canal web de la nuestra empresa (www.aiguesdebarcelona.cat).

En caso de incumplimiento de este compromiso, teniendo en cuenta todas las excepciones mencionadas anteriormente, el cliente no deberá realizar ninguna reclamación, ya que lo compensaremos automáticamente con 12 €.

Cuando Aigües de Barcelona detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando la cantidad de 12 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

3. Agua en un máximo de 4 días

Descripción

“Una vez formalizada tu solicitud, nos comprometemos a instalar el contador en tu vivienda o local en un plazo máximo de 4 días laborables. En caso de incumplimiento, te compensaremos automáticamente con 15 euros, sin que debas reclamar esta compensación.”

Aplicación

Cuando el cliente solicite 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 4 días laborables.²

La finca deberá disponer de conexión externa e interna finalizada y disponer también de la instalación interior de agua potable correctamente finalizada y con la conformidad de Aigües de Barcelona, de acuerdo con el Reglamento General del Servicio Metropolitano de Abastecimiento Domiciliario de Agua en el Ámbito Metropolitano.

Asimismo, el cuarto de contadores deberá ser accesible al personal de Aigües de Barcelona mediante la llave de acceso homologada para ésta. No se considerarán incluidos en el presente compromiso los casos en que no se pueda acceder hasta el interior del cuarto de contadores o en que dicho cuarto no cumpla con las

² De acuerdo con el calendario laboral de Aigües de Barcelona, que se basa en el calendario oficial de la Generalitat de Catalunya y tiene en cuenta las fiestas locales de los centros de trabajo de Aigües de Barcelona.

prescripciones exigibles al amparo del Reglamento General del Servicio Metropolitano de Abastecimiento Domiciliario de Agua en el Ámbito Metropolitano.

Quedan excluidas también de este compromiso las altas de suministro en baterías de contadores de nueva instalación.

En caso de incumplimiento de este compromiso, considerando todas las excepciones mencionadas anteriormente, no será necesario que el cliente realice ninguna reclamación, ya que lo compensaremos automáticamente con 15 euros.

Cuando Aigües de Barcelona detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando el importe de 15 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

4. Reclamaciones en un máximo de 10 días

Descripción

“Nos comprometemos a estudiar y contestar en un plazo máximo de 10 días tu reclamación de naturaleza comercial, dirigida directamente a la compañía, sea cual sea el motivo y el canal por el que haya sido efectuada. En caso contrario, te compensaremos automáticamente con 12 euros, sin que debas reclamar esta compensación.”

Aplicación

En caso de que un cliente realice una reclamación de naturaleza comercial, Aigües de Barcelona se compromete a darle una respuesta en un plazo máximo de 10 días. Se consideran reclamaciones de naturaleza comercial las siguientes: 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 Aigües de Barcelona. La fecha de respuesta de la reclamación será también la fecha de respuesta registrada en el mismo sistema de información.

Se descartan las reclamaciones que, por su naturaleza, requieran 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 Generalitat de Catalunya).
- Reclamaciones que, para su resolución, requieran un cambio de contador y una posterior lectura del nuevo contador instalado para estimar el consumo del suministro.
- Reclamaciones patrimoniales por daños o lesiones.
- Reclamaciones relativas a la calidad del agua.
- Reclamaciones no vinculadas a ningún suministro.

En caso de incumplimiento de este compromiso, considerando todas las excepciones mencionadas anteriormente, no será necesario que el cliente realice ninguna reclamación, ya que lo compensaremos automáticamente con 12 euros.

Cuando Aigües de Barcelona detecte que ha incumplido este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando la cantidad de 12 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

5. Lectura del contador sin errores

Descripción

“Siempre procuramos que tus facturas sean calculadas basándose en la lectura real del contador. Nuestro compromiso es hacer esta lectura de forma correcta. Si no fuera así, y detectas un error de lectura en la última factura, comunícanoslo. Una vez comprobado el error, reharemos la factura y te compensaremos con 15 euros.”

Aplicación

En caso de que un cliente detecte que la factura de agua ha sido calculada con una lectura incorrecta, realizada por Aigües de Barcelona, deberá avisarnos 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 aviso a Aigües de Barcelona debe realizarse antes de la emisión de la siguiente factura.

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

Tampoco están incluidos en este compromiso los errores de lectura derivados de cambios en las instalaciones interiores o manipulaciones de los contadores, sin la intervención o comunicación a Aigües de Barcelona a través de los correspondientes boletines oficiales, de acuerdo con el Reglamento General del Servicio Metropolitano de Abastecimiento Domiciliario de Agua en el Ámbito Metropolitano.

Sólo se compensará el error de lectura en caso de que éste pueda ser comprobado por el lector de Aigües de Barcelona.

En caso de que el cliente detecte un error en la lectura, siempre que no nos encontremos en ninguna de las excepciones mencionadas anteriormente, Aigües de Barcelona comprobará el error, y una vez verificada su existencia, rehará la factura con la lectura correcta, y además, compensará al cliente con 15 euros.

Cuando Aigües de Barcelona compruebe su error en la lectura, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 15 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

6. Aviso inmediato de exceso de consumo

Descripción

“Cuando nuestros lectores detecten un exceso de consumo en tu vivienda, te avisamos inmediatamente de manera personal o dejándote una nota en el buzón o en casa. Además, la factura correspondiente contendrá un mensaje personal de aviso de este exceso de consumo. En caso de que no te hayamos avisado por ninguno de estos medios, te compensaremos con 12 euros.”

Aplicación

En caso de que un cliente doméstico detecte un exceso de consumo en la última factura emitida y no lo hayamos avisado 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 Aigües de Barcelona, y se descartan consumos estimados o lecturas facilitadas por el mismo cliente.

Se considera exceso de consumo cuando el consumo sea superior a 13 m³ mensuales, y además, dicho consumo sea un 50% superior al consumo medio de los últimos cuatro periodos.

En caso de que el cliente detecte un exceso de consumo teniendo en cuenta todas las consideraciones mencionadas anteriormente, Aigües de Barcelona comprobará los datos, y si efectivamente no ha avisado del exceso de consumo, como mínimo a través de la factura, lo compensará con 12 euros.

Cuando Aigües de Barcelona compruebe el incumplimiento de este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 12 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

7. Gestiones comerciales de forma inmediata

Descripción

“Nos comprometemos a ejecutar de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales que nos solicite: cambio de titular del suministro, actualización de datos (domicilio de correspondencia y datos bancarios), cambio de sistema tarifario (2 tramos/3 tramos) y emisión de duplicados de facturas. En caso de incumplimiento, te compensaremos con 10 euros.”

Aplicación

Cuando un cliente nos solicite una gestión comercial, de las especificadas anteriormente, ésta será atendida y ejecutada de forma inmediata. En caso contrario, y una vez comprobado el incumplimiento de este compromiso por parte de Aigües de Barcelona, se compensará al cliente con 10 euros.

Se consideran incluidas en este compromiso las siguientes gestiones comerciales: cambio del titular del suministro, actualización de los datos bancarios, actualización del domicilio de correspondencia, cambios de sistema tarifario (2 tramos/3 tramos) y emisión de duplicados de facturas.

Sólo quedan incluidas en este compromiso las peticiones de gestiones comerciales en que los datos facilitados por los clientes estén completos y sean correctos.

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

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

Cuando Aigües de Barcelona compruebe el incumplimiento de este compromiso, lo comunicará por escrito al cliente afectado. La compensación se realizará descontando 10 euros en la siguiente factura emitida, tras la detección del incumplimiento.

Aigües de Barcelona adquiere estos siete COMPROMISOS DE SERVICIO AL CLIENTE en situaciones de estabilidad, y no se considerarán incumplimientos los que se den en situaciones excepcionales por causas no directamente imputables a Aigües de Barcelona y reconocidas por el Área Metropolitana de Barcelona, como por ejemplo supuestos de fuerza mayor o causas imprevisibles.