



emivasa

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



Nuestros compromisos con los clientes

En EMIVASA mejoramos nuestros compromisos de servicio con nuestros clientes, siendo más eficientes y exigentes.

Nuestros compromisos de servicio*

- 1.- AVISAMOS DE INMEDIATO ANTE EXCESOS DE CONSUMO
Contactamos en máximo 10 días laborables si detectamos un aumento de consumo
- 2.- TU TIEMPO NOS IMPORTA: ACUDIMOS CON PUNTUALIDAD A LAS CITAS PREVIAS
Nos comprometemos a llegar a la hora y lugar pactados en ± 15 minutos
- 3.- INSTALAMOS TU NUEVO CONTADOR EN MENOS DE 24 HORAS
Instalamos en las 24 horas laborables siguientes a la firma del contrato
- 4.- RESPUESTA A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: NOS INTERESA TU OPINIÓN
Nos comprometemos a responderte en un plazo máximo de 10 días naturales
- 5.- NUEVAS ACOMETIDAS: COMUNICAMOS LOS PRESUPUESTOS SIN COMPROMISO
En un plazo máximo de 15 días naturales te damos presupuesto ajustado
- 6.- NOS COMPROMETEMOS EN EJECUTAR EL PRESUPUESTO ACEPTADO
Ejecución en 10 días laborables
- 7.- AVISAMOS ANTE CUALQUIER INCIDENCIA BANCARIA Y AYUDAMOS A RESOLVERLA
Comunicación en 10 días laborables

*Compromisos sujetos a condiciones y compensaciones.

Cláusulas generales compromisos de servicio

- El cliente deberá ser titular del contrato
- No ser deudor con la compañía
- Se consideran no laborables los sábados, domingos y festivos locales, autonómicos y nacionales

CONDICIONES y COMPENSACIONES:

1.- Detección temprana de excesos de consumo. Compromiso: detectamos y avisamos de cualquier exceso de consumo en los 10 días siguientes a su inicio, sin esperar a la toma de lecturas que se realiza para la facturación periódica.

- Si tu contador es de telelectura en red fija, el consumo será considerado excesivo si éste supera en 5 veces el consumo máximo horario del suministro en el último año, siempre que sea mayor de 30 m³/mes (siempre que la empresa suministradora disponga de esta información calculada en base a un histórico de consumos)
- Si tu contador no es de telelectura, se considerará un consumo elevado aquél superior a 50 m³/mes y que triplique el promedio de consumo del abonado (siempre que la empresa suministradora disponga de esta información calculada en base a un histórico de consumos)



emivasa



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



- El consumo debe ser consecuencia de lecturas obtenidas por la compañía, quedando por tanto excluidas las lecturas estimadas o las aportadas por el cliente
- No se considerarán excesos de consumo las acumulaciones por ausencia de lectura/s, ni los consumos elevados debidos a la estacionalidad. En este último caso, se comparará con el consumo habitual del cliente en el mismo período de ejercicios anteriores
- El aviso se realizará cuando se detecte un consumo elevado con la lectura que se registre para facturar un determinado periodo
- El plazo será desde la toma de lectura hasta la generación del aviso al cliente
- Se considerará que el cliente ha sido avisado en el momento y fecha en que figure registro de este aviso en los sistemas de la empresa suministradora
- El aviso se realizará de forma presencial, por teléfono, correo postal o mediante notificación electrónica
- En el caso de aviso por correo postal, éste se efectuará en el domicilio de consumo o en otro domicilio, si el cliente ha facilitado un domicilio de envío de correspondencia distinto al del suministro

Compensación contadores telelectura: 100% del sobre consumo realizado a partir del 10 día desde el inicio del consumo elevado (tasas y cánones no incluidos)

Compensación contadores sin telelectura: 30 €uros

2.- Cumplimiento citas concertadas. Compromiso: Si se ha concertado cita con nosotros para revisión/cambio/instalación o retirada del contador, acudiremos el día y a la hora (± 15 min.) acordada. Compensación: Bonificación 100% de la cuota de servicio en la próxima factura (En caso de bajas la última factura)

- En caso de no poder cumplir por causas ajenas a la compañía avisaremos con antelación acordando una nueva cita y entonces no conllevará compensación económica alguna
- Una cita podrá ser cancelada o replanificada el día laborable anterior
- Se considera cita previa, la hora asignada por un agente de la compañía para la revisión, cambio, instalación o retirada del contador por vía telefónica o presencial. No serán considerados como cita previa, los avisos divulgativos colocados en las fincas mediante carteles o por cualquier otro medio.

3.- Alta de suministro. Compromiso: instalar el contador en las 24 horas del día siguiente (laborable) a la formalización del contrato / Compensación: el importe de los conceptos del alta relativos a la instalación del contador

- Este compromiso sólo se aplicará si la acometida de la finca está finalizada y la instalación interior del cliente en buen estado para la prestación del servicio y accesible al personal de la compañía
- En el caso de visita o cita fallida se tendrá en cuenta el origen del incumplimiento (cliente o compañía suministradora) para determinar el derecho a compensación o no
- Este compromiso no es aplicable para casos de contratos formalizados conjunta o masivamente por administradores o representantes y para casos de baja y alta consecutivas en el mismo punto de suministro
- En casos de contratación a distancia sólo será aplicable si el cliente facilita un correo-e para contacto.

4.- Respuesta a reclamaciones. Compromiso: analizar y contestar en un plazo máximo de 10 días naturales la reclamación / Compensación: Bonificación 100% cuota servicio de la próxima facturación

- El plazo de contestación comenzará desde la recepción efectiva de la queja por parte de la compañía
- Se entenderá por contestar, la respuesta dada al cliente, no necesariamente la resolución de la reclamación dado que la misma puede requerir de actuaciones de terceros o de periodos de observación de las lecturas o del contador.
- Se excluyen de este compromiso las reclamaciones patrimoniales o indemnizaciones por daños y perjuicios

5.- Presupuestos de acometidas. Compromiso: comunicar el presupuesto de acometidas en el plazo de quince días naturales desde la solicitud del cliente si los datos facilitados son completos y correctos / Compensación: 30 €

- Si se realiza una modificación sobre la solicitud original se computará un nuevo plazo
- No es aplicable a presupuestos de acometida que requieran extensión de la red de distribución

6.- Ejecución/Instalación de acometida. Compromiso: Una vez comunicado el pago de la acometida **y trabajos asociados** por parte del cliente, el plazo máximo de ejecución de la acometida será de 10 días laborables. No incluye casos que requieran extensión de red. / Compensación: 30 €

- El plazo de 10 días contará a partir de la fecha en la que la empresa reciba comunicación del pago COMPLETO del presupuesto DEL EXPEDIENTE por parte del cliente
- En caso de requerir autorización, permiso o licencia de la administración competente, el plazo de 10 días contará a partir concesión de la misma
- No incluye acometidas en las que sea necesaria extensión de la red de distribución

7.- Comunicación incidencias bancarias. Compromiso: En caso de devolución o incidencia bancaria que lleve implícito una baja de domiciliación bancaria, se comunicará a nuestros clientes en un plazo de 10 días laborables. / Compensación: Bonificación 100% cuota servicio de la próxima facturación.

- El plazo establecido se computará desde el día hábil siguiente a la comunicación recibida de la entidad bancaria

- No se considerará la desactivación de domiciliación bancaria por otros motivos distintos a las comunicaciones recibidas del banco en el sistema informático (solicitud cliente u otras causas de desactivación manual)
- La comunicación se realizará por cualquiera de los medios y direcciones habilitadas en nuestra base de datos en el momento de la incidencia (correo ordinario o e-mail)
- En el caso de aviso por correo postal, éste se efectuará en el domicilio de consumo o en otro domicilio, si el cliente ha facilitado un domicilio de envío de correspondencia distinto al del suministro
- Se considerará que el cliente ha sido avisado en el momento y fecha en que figure registro de este aviso en los sistemas de la empresa suministradora