

Els nostres compromisos amb els clients

En EMIVASA millorem els nostres compromisos de servei amb els nostres clients, sent més eficients i exigents.

Els nostres compromisos de servei*

- 1.- AVISEM IMMEDIATAMENT DAVANT EXCESSOS DE CONSUM
Contactem en màxim 10 dies laborables si detectem un augment de consum
- 2.- EL TEU TEMPS ENS IMPORTA: ACUDIM AMB PUNTUALITAT a les CITES PRÈVIES
Ens comprometem a arribar a l'hora i lloc pactats en ± 15 minuts
- 3.- INSTAL·LEM EL TEU NOU COMPTADOR EN MENYS DE 24 HORES
Instal·lem en les 24 hores laborables següents a la signatura del contracte
- 4.- RESPOSTA A SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS: ENS INTERESSA LA TEUA OPINIÓ
Ens comprometem a respondre't en un termini màxim de 10 dies naturals
- 5.- NOVES ESCOMESES: COMUNIQUEM ELS PRESSUPOSTOS SENSE COMPROMÍS
En un termini màxim de 15 dies naturals et donem pressupost ajustat
- 6.- ENS COMPROMETEM A EXECUTAR EL PRESSUPOST ACCEPTAT
Execució en 10 dies laborables
- 7.- AVISEM DAVANT QUALSEVOL INCIDÈNCIA BANCÀRIA I AJUEM A RESOLDRE-LA
Comunicació en 10 dies laborables

*Compromisos subjectes a condicions i compensacions.

Clàusules generals compromisos de servei

- El client haurà de ser titular del contracte
- No ser deutor amb la companyia
- Es consideren no laborables els dissabtes, diumenges i festius locals, autonòmics i nacionals

CONDICIONS i COMPENSACIONS:

1. Detecció en breu d'excessos de consum. Compromís: Detectem i avisem de qualsevol excés de consum en els 10 dies següents al seu inici, sense esperar a la presa de lectures que es realitza per a la facturació periòdica.

- Si el teu comptador és de telelectura en xarxa fixa, el consum serà considerat excessiu si aquest supera en 5 vegades el consum màxim horari del subministrament en l'últim any, sempre que siga major de 30 m³/mes (sempre que l'empresa subministradora dispose d'aquesta informació calculada sobre la base d'un històric de consums)
- Si el teu comptador no és de telelectura, es considerarà un consum elevat, aquell superior a 50 m³/mes i que triplique la mitjana de consum del client (sempre que

l'empresa subministradora dispose d'aquesta informació calculada basant-se en un històric de consums).

- El consum ha de ser conseqüència de lectures obtingudes per la companyia; per tant, queden excloses les lectures estimades o les aportades pel client.
- No es consideraran excessos de consum, les acumulacions per absència de lectura/-es, ni els consums elevats a causa de l'estacionalitat. En aquest últim cas, es compararà amb el consum habitual del client en el mateix període d'exercicis anteriors.
- L'avís es realitzarà quan es detecte un consum elevat amb la lectura que es registre per a facturar un determinat període.
- El termini serà des de la presa de lectura fins a la generació de l'avís al client.
- Es considerarà que el client ha sigut avisat en el moment i en la data en què figure registre d'aquest avís en els sistemes de l'empresa subministradora.
- L'avís es realitzarà de forma presencial, per telèfon, correu postal o mitjançant notificació electrònica.
- En el cas d'avís per correu postal, aquest s'efectuarà en el domicili de consum o en un altre domicili, si el client ha facilitat un domicili d'enviament de correspondència diferent al del subministrament.

Compensació comptadors telelectura: 100% del sobre consum realitzat a partir del 10è dia des de l'inici del consum elevat (taxes i canons no incloses)

Compensació comptadors sense telelectura: 30 €uros

2. Compliment de cites concertades. Compromís: si s'ha concertat cita amb nosaltres per a revisió/canvi/instal·lació o retirada del comptador, acudirem el dia i a l'hora (± 15 min.) acordada. Compensació: bonificació del 100% de la quota de servei en la pròxima factura (En cas de baixes, l'última factura)

- En cas de no poder complir per causes alienes a la companyia, avisarem amb antelació acordant una nova cita i llavors no comportarà cap compensació econòmica.
- Una cita podrà ser cancel·lada o replanificada el dia laborable anterior.
- Es considera cita prèvia, l'hora assignada per un agent de la companyia per a la revisió, canvi, instal·lació o retirada del comptador per via telefònica o presencial. No seran considerats com a cita prèvia, els avisos divulgats col·locats en les finques mitjançant cartells o per qualsevol altre mitjà.

3. Alta de subministrament. Compromís: instal·lar el comptador en les 24 hores del dia següent (laborable) a la formalització del contracte / Compensació: l'import dels conceptes de l'alta relatius a la instal·lació del comptador

- Aquest compromís només s'aplicarà si la connexió de la finca està finalitzada i la instal·lació interior del client en bon estat per a la prestació del servei i accessible al personal de la companyia.
- En el cas de visita o cita fallida es tindrà en compte l'origen de l'incompliment (client o companyia subministradora) per a determinar el dret a compensació o no.

- Aquest compromís no és aplicable per a casos de contractes formalitzats conjuntament o massivament per administradors o representants i per a casos de baixa i alta consecutives en el mateix punt de subministrament.
- En casos de contractació a distància només serà aplicable si el client facilita un correu electrònic de contacte.

4. Resposta de reclamacions. Compromís: analitzar i contestar en un termini màxim de 10 dies naturals la reclamació / Compensació: bonificació 100% quota servei de la pròxima facturació

- El termini de contestació començarà des de la recepció efectiva de la queixa per part de la companyia.
- S'entendrà per contestar, la resposta donada al client, no necessàriament la resolució de la reclamació, atès que aquesta pot requerir actuacions de tercers o de períodes d'observació de les lectures o del comptador.
- S'exclouen d'aquest compromís, les reclamacions patrimonials o indemnitzacions per danys i perjuís.

5. Pressuposts de connexions. Compromís: comunicar el pressupost de connexions en el termini de quinze dies naturals des de la sol·licitud del client si les dades facilitades són complets i correctes / Compensació: 30 €

- Si es realitza una modificació sobre la sol·licitud original, es computarà un nou termini
- No és aplicable a pressuposts de connexió que requerisquen extensió de la xarxa de distribució

6. Execució/Instal·lació de connexió. Compromís: una vegada comunicat el pagament de la connexió i **treballs associats per** part del client, el termini màxim d'execució de la connexió serà de 10 dies laborables. No inclou casos que requerisquen extensió de xarxa. / Compensació: 30 €

- El termini de 10 dies començarà a comptar a partir de la data en què l'empresa reba comunicació del pagament COMPLET del pressupost DE L'EXPEDIENT per part del client.
- En cas de requerir autorització, permís o llicència de l'administració competent, el termini de 10 dies començarà a comptar a partir de la concessió d'aquesta.
- No inclou connexions en què siga necessària extensió de la xarxa de distribució.

7. Comunicació d'incidències bancàries. Compromís: en cas de devolució o incidència bancària que porte implícit una baixa de domiciliació bancària es comunicarà als nostres clients en un termini de 10 dies laborables. / Compensació: bonificació 100% quota servei de la pròxima facturació.

- El termini establert es computarà des del dia hàbil següent a la comunicació rebuda de l'entitat bancària.
- No es considerarà la desactivació de domiciliació bancària per altres motius diferents de les comunicacions rebudes del banc en el sistema informàtic (sol·licitud client o altres causes de desactivació manual).
- La comunicació es realitzarà per qualsevol dels mitjans i adreces habilitades en la nostra base de dades en el moment de la incidència (correu ordinari o adreça electrònica).
- En el cas d'avís per correu postal, aquest s'efectuarà en el domicili de consum o en un altre domicili, si el client ha facilitat un domicili d'enviament de correspondència diferent al del subministrament.
- Es considerarà que el client ha sigut avisat en el moment i en la data en què figure registre d'aquest avís en els sistemes de l'empresa subministradora.