



 **COMAIGUA**
Carta de Compromisos

01 NUESTROS COMPROMISOS

RESPONSABILIDAD

Tu contador en 24 horas

Una vez formalizada la solicitud, nos comprometemos a instalar el contador en tu vivienda o local en un plazo máximo de 24 horas.

1

EFICIENCIA

Aviso consumos inesperados

Si al realizar la lectura de tu contador detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicártelo mediante un aviso en la factura.

2

CERCANÍA

Te respondemos en 10 días

Damos respuesta a cualquier reclamación en un plazo de 10 días laborales.

3

PRECISIÓN

Exactitud en tu lectura

Nos comprometemos a compensarte y a realizar la rectificación de tu factura en caso de error en la lectura atribuible a la empresa.

4

TRANSPARENCIA

Tu analítica del agua

Nos comprometemos a tener a tu disposición en nuestra web o en nuestras oficinas, la última analítica del agua completa de tu zona de abastecimiento

5

02 CLÁUSULAS GENERALES

Las cláusulas generales de la aplicación son las detalladas a continuación. Además, cada compromiso tiene cláusulas particulares.

CLÁUSULAS GENERALES

- Para recibir la compensación económica por el incumplimiento de un compromiso, el reclamante tendrá que ser el titular del contrato, en conformidad con el que dispone el Reglamento del Servicio.
- El cliente no recibirá la compensación correspondiente y no podrá exigir el cumplimiento de nuestros compromisos cuando tenga un saldo deudor con la empresa en cualquier punto de servicio contratado o servicio prestado.
- Cuando se produzca la solicitud de compensación por parte del cliente, y la empresa suministradora compruebe que ha incumplido un compromiso, realizará la indemnización descontando el importe de la bonificación en la siguiente factura emitida.
- Se consideran días u horas inhábiles o no laborables los correspondientes a sábados, domingos, festivos locales, autonómicos y nacionales.
- En cualquier caso, quedan excluidos todos aquellos supuestos en que el incumplimiento o su causa no sean imputables a la empresa.
- Si el motivo del incumplimiento del plazo indicado fuera una cita fallida con el cliente se tendrá en cuenta si la responsabilidad corresponde al cliente o a la empresa para determinar si hay o no derecho a compensación.
- La empresa adquiere estos compromisos en situaciones de normalidad y estabilidad.
- No se considerarán incumplimientos los motivados por situaciones excepcionales, como caso fortuito o fuerza mayor. Esto se extiende a 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.
- La comunicación al cliente se podrá realizar por cualquier medio (teléfono, carta, correo electrónico, mensajes a móviles, oficina, etc.). [Canales de contacto Comaigua](#)

03 CLÁUSULAS PARTICULARES

A continuación, se muestra el detalle de cada compromiso con las cláusulas particulares de cada uno.

01 RESPONSABILIDAD

Instalación del contador en 24 horas

Nuestro objetivo es priorizar la instalación del contador, reduciendo así el espacio de tiempo que el cliente está desprovisto.

Nos comprometemos a efectuar la instalación del contador antes de 24 horas a partir de la formalización del contrato de suministro.

En caso contrario, el cliente podrá solicitar una compensación económica de 10€.
Ver cláusulas generales y particulares.

CLÁUSULAS PARTICULARES:

- Se consideran instalados dentro de plazo todos los contadores instalados dentro de 1 día hábil siguiente al de formalización del contrato.
- Este compromiso no se aplicará, si en el momento de la contratación no existiese acometida o la instalación interior del inmueble no estuviera disponible o en condiciones adecuadas para la prestación del servicio.
- Quedan excluidos todos los contratos entregados conjunta y masivamente en las oficinas del Servicio por gestores o intermediarios de los clientes.
- El compromiso no será de aplicación si en el momento de la contratación se acuerda con el cliente una fecha concreta de instalación.
- Este compromiso no se aplicará, si en el momento de la contratación no se ha aportado la documentación solicitada para la formalización de la contratación.

02 EFICIENCIA

Aviso de exceso de consumo

Como gestores de un recurso escaso y limitado, nuestro objetivo se engloba en las Políticas de Sostenibilidad del Medio Ambiente, velando por un uso responsable del agua. Por lo tanto, utilizamos los recursos y la tecnología para informar a nuestros clientes de aquellos consumos anómalos que pueden ser originados por deficiencias en las instalaciones interiores de los inmuebles.

Siempre que detectamos un consumo por encima del habitual, nos comprometemos a comunicártelo mediante un aviso depositado en el buzón, o en cualquier caso mediante un mensaje en la factura correspondiente.

En caso contrario, podrás solicitar una compensación económica de 10€. Ver cláusulas generales y particulares.

CLÁUSULAS PARTICULARES:

- 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 150 metros cúbicos por bimestre/mes.
- El exceso debe corresponder a lecturas obtenidas por la empresa. No serán tenidos en cuenta los consumos estimados o las lecturas facilitadas por el cliente.
- La información se facilitará mediante mensaje en la factura correspondiente o aviso en el punto de suministro, siempre y cuando disponga de buzón accesible con los datos del titular del contrato.

03 CERCANÍA

Respuesta a las reclamaciones

Este compromiso se engloba en nuestras Políticas de Orientación al Cliente, valorando las opiniones de estos cuando el servicio que reciben no llega a sus expectativas. Dar una respuesta a tiempo es tan importante como la calidad de esta.

Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles.

En caso contrario, podrás solicitar una compensación económica de 10€. Ver cláusulas generales y particulares.

CLÁUSULAS PARTICULARES:

- Se entenderá por "respuesta" la contestación dada al cliente, no necesariamente la resolución de la queja, dado que puede requerir gestiones previas que dependen de la disponibilidad del cliente. Por ejemplo, imposibilidad de la empresa de acceder a instalaciones interiores del inmueble.
- El plazo de 10 días hábiles se computará desde el día siguiente al de entrada de la reclamación en el registro de la empresa.
- Se descartan las reclamaciones que por su naturaleza necesitan habitualmente un plazo de resolución superior como: - Reclamaciones realizadas a través de oficinas de consumidores u otros organismos oficiales. - Reclamaciones que, por su resolución, necesiten un cambio de contador y una posterior lectura del nuevo contador para la estimación del consumo. - Reclamaciones patrimoniales por daños o lesiones. - Reclamaciones relativas a la calidad del agua. - Reclamaciones no vinculadas a ningún suministro.

04 PRECISIÓN

Exactitud en la lectura

Las facturas emitidas por Comaigua se efectúan con la máxima exactitud, teniendo en cuenta las lecturas reales realizadas.

Nuestro compromiso es hacer esta lectura de forma correcta. En caso de detectar un error de lectura en tu última factura atribuible a la empresa, háznoslo saber.

Una vez comprobado el error, rectificaremos la factura y **podrás solicitar una compensación económica de 10€**. Ver cláusulas generales y particulares.

CLÁUSULAS PARTICULARES:

- No se consideran errores en la lectura, aquellos ocasionados por lecturas facilitadas por el cliente o por estimaciones de consumo efectuadas en base al Reglamento del Servicio (contador parado o averiado, etc.).
- Los errores de lectura se tendrán que informar antes de la emisión de la siguiente factura.
- En caso de detectar que la factura de agua ha sido calculada con una lectura incorrecta, realizada por Comaigua, se nos tendrá que avisar para que podamos comprobar el error. El personal de Comaigua accederá nuevamente a la finca para tomar una nueva lectura, para verificar la existencia del error y rectificar la factura emitida.
- 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 Comaigua.
- Sólo se compensará el error de lectura en caso de que este pueda ser comprobado por el lector de Comaigua.

05 TRANSPARENCIA

Te facilitamos la analítica del agua

Porque sabemos la importancia de estar bien informado sobre un bien de primera necesidad, como es el agua para el consumo humano, te facilitamos la analítica del agua completa de tu zona de abastecimiento.

Nos comprometemos a tener a tu disposición en nuestra web o en nuestras oficinas, la última analítica del agua completa de tu zona de abastecimiento.

En caso contrario, podrás solicitar una compensación económica de 10€. Ver cláusulas generales y particulares.

CLÁUSULAS PARTICULARES:

- Comaigua se compromete a tener a disposición del cliente, la última analítica del agua completa, de la zona de abastecimiento solicitada.
- *La última analítica, será la correspondiente con el Plan de muestreo analítico de agua en cumplimiento de la normativa básica de aplicación en el servicio de abastecimiento de agua potable que es a nivel estatal, y está incluida en el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el cual se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, en armonización con la Directiva 98/83/CE de 3 de noviembre. En esta normativa se fija que todas las aguas destinadas a consumo humano tienen que cumplir los criterios de calidad y completados con pruebas analíticas. La periodicidad y número mínimo de muestras de cada sistema de abastecimiento, se fija según el número de habitantes del municipio. A partir de estas determinaciones anualmente se establece un Plan de muestreo analítico de agua en captaciones y un Plan de muestreo analítico de agua potable.
- La fecha de la última analítica, no necesariamente se corresponderá con el anterior mes a la fecha de solicitud, sino que se corresponderá con el último **análisis completo realizado, según el Plan de muestreo analítico del municipio en cuestión.

****Análisis completo:** Facilita la información para determinar si el agua de consumo humano distribuida se adecúa o no a los valores paramétricos definidos por el mismo Real decreto.

No se considerará como incumplimientos sí:

- El cliente no facilita un teléfono de contacto válido, que permita comunicación directa (queda excluido el contestador)
- El cliente no facilita una dirección de correo electrónico, que permita la comunicación y recepción de la información solicitada.

.

