



Aigües de Terrassa

CARTA DE COMPROMISOS D'AIGÜES DE TERRASSA

D'acord amb la voluntat de servei permanent, tots els dies de l'any, Aigües de Terrassa adquireix i fa públics de forma explícita amb els seus clients i usuaris els compromisos següents:

- 1.- **Alta del subministrament en un màxim de 2 dies.**
- 2.- **Avís dels excessos de consum en un màxim de 2 dies.**
- 3.- **Facturem els consums d'acord amb criteris objectius.**
- 4.- **Resolem les reclamacions comercials en un màxim de 4 dies.**
- 5.- **Comuniquem les afectacions al servei per interrupcions temporals amb una antelació mínima de 24h.**
- 6.- **Resolem amb rapidesa les incidències a la xarxa de distribució.**
- 7.- **Transparència en la qualitat de l'aigua.**



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

PLA DE MILLORES DEL SERVEI AL CLIENT

CARTA DE COMPROMISOS D'AIGÜES DE TERRASSA

Aigües de Terrassa vol expressar en aquesta carta de compromisos la seva ferma voluntat de servir a les persones, famílies, empreses i institucions en relació amb l'abastament d'aigua a Terrassa.

Així, manifestem el compromís de subministrar aigua sana i de qualitat, no només d'acord amb la legislació sanitària vigent, sinó que ho refermem amb els nostres sistemes de Gestió de Qualitat i Medi Ambient certificats segons les normes ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 i el reglament CE 761/2001 (EMAS), potenciant especialment la capacitat tècnica i humana del seu Laboratori d'Anàlisi Ambiental amb l'acreditació d'ENAC segons la norma ISO 17.025.

A continuació s'exposen cada un dels compromisos, el seu objectiu i les seves condicions d'aplicació:





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 1:

Alta del subministrament en un màxim de 2 dies.

Objectiu: Un cop se sol·liciti una alta de subministrament d'ús domèstic, Aigües de Terrassa es compromet a instal·lar el comptador a l'habitatge en un termini màxim de dos dies laborables a partir de la formalització del contracte.

Condicions: La finca on el client sol·licita l'alta de subministrament ha de disposar de la connexió externa a la xarxa i disposar també de la instal·lació interior de l'edifici correctament inspeccionada. Així mateix, ha de tenir el subministrament mitjançant bateria de comptadors i complir amb els requisits previstos a l'Ordenança Municipal del Servei.

 **Aigües de Terrassa**





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 2:

Avis dels excessos de consum en un màxim de 2 dies.

Objectiu: Un cop s'hagi detectat, avaluat amb criteris objectius tècnic-comercials i comprovat fefaentment un excés de consum a l'habitatge d'un client d'ús domèstic, Aigües de Terrassa es compromet a comunicar-li aquest excés per qualsevol dels mitjans que aquesta tingui al seu abast (telèfon, e-mail, avís) en un termini màxim de 2 dies laborables. En qualsevol cas, sempre enviarem al domicili del contracte de subministrament un escrit informant-lo d'aquest excés de consum i recomanant la revisió de la seva instal·lació interior.

Condicions: Es considera excés de consum quan aplicada la següent fórmula:

Consum actual (lectura actual – lectura anterior) / consum mig històric

el resultat sigui superior a 1,5

Consum mig històric: mitjana aritmètica dels consums dels darrers períodes de facturació, amb un mínim de dos i fins a un màxim de quatre.

Aquest ràtio s'aplica als clients que el seu consum actual sigui superior a 10 m³/mes. Així mateix, per tenir la consideració d'excés de consum, la lectura efectivament realitzada ha de ser real, descartant lectures estimades o facilitades pel propi client. En cas que el client detecti un excés de consum, ho comunicarà a Aigües de Terrassa, per tal que aquesta ho pugui comprovar segons les consideracions anteriors i, en cas que no ho hagi comunicat al client, es considerarà com un incompliment d'aquest compromís.



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 3:

Facturem els consums d'acord amb criteris objectius.

Objectiu: Aigües de Terrassa es compromet a facturar els consums sense errors en les lectures i preus aplicats, tant pel que fa a les tarifes de subministrament com dels impostos i tributs de les administracions corresponents.

Condicions: Les lectures poden ser reals, facilitades pel client o estimades segons qualsevol dels criteris contemplats a l'Ordenança Municipal del Servei.

En cas que el client detecti que la lectura que consta a la factura sigui incorrecta ho comunicarà a Aigües de Terrassa per tal que aquesta ho pugui comprovar de forma fefaent i, si s'escau, refer la factura emesa en un termini màxim de 3 dies laborables des de la seva comprovació.

Així mateix, quan es detecti que els preus aplicats no són els correctes, també ens comprometem a refer la factura i efectuar la regularització econòmica, si s'escau, en el mateix termini màxim.

Aquest compromís només serà d'aplicació quan els errors detectats siguin imputables a la companyia subministradora.



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 4:

Resolem les reclamacions comercials en un màxim de 4 dies.

Objectiu: Aigües de Terrassa es compromet a estudiar i donar resposta en un termini màxim de 4 dies laborables a tota reclamació de caire comercial que sigui adreçada a la companyia per qualsevol dels canals habilitats a aquest efecte.

Condicions: Es consideren reclamacions de caire comercial totes les que es derivin de la relació contractual del client amb Aigües de Terrassa, amb excepció de les patrimonials per danys o lesions i les relatives a la qualitat de l'aigua.

Així mateix, queden excloses les reclamacions que, per a la seva tramitació, requereixin d'un temps superior a l'esmentat, com per exemple: sol·licitud de verificació oficial del comptador, reclamacions realitzades a través d'oficines de consumidors o altres organismes oficials, etc.

El termini de resolució comprendrà des de la data d'entrada en el registre de reclamacions fins la data de sortida de l'escrit de resposta de la mateixa.

En cas de disconformitat en l'avaluació del consum facturat o del funcionament del comptador, el termini començarà a comptar des del dia en que, de comú acord es concertí per a la comprovació del mateix en el domicili del client.



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 5:

Comuniquem les afectacions al servei per interrupcions temporals amb una antelació mínima de 24 h.

Objectiu: Aigües de Terrassa comunicarà als seus clients i usuaris totes les actuacions a la xarxa de distribució que siguin programades i es prevegi que la durada de la interrupció del servei sigui superior a les 2 hores.

Condicions: Aquesta comunicació serà realitzada segons el que preveu el procediment del sistema de gestió integrat de Qualitat i Medi Ambient d'Aigües de Terrassa, alhora que a la pàgina web corporativa dins de l'espai d'informació tècnica habilitat amb aquesta finalitat.

Es considerarà incompliment d'aquest compromís quan una actuació no sigui comunicada amb almenys aquest termini d'antelació o, si no havent previst la seva comunicació, es produeix una interrupció superior a les 2 hores.



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 6:

Resolem amb rapidesa les incidències a la xarxa de distribució.

Objectiu: Aigües de Terrassa es compromet a intervenir per tancar els rebentaments en un temps màxim de 40 minuts i a reparar-los en un temps màxim de 4 h, comptats tots ells com a mitja de valors mensuals de totes les actuacions, des del moment en que en tenim coneixement fins que es bloqueja o resol la incidència, respectivament.

Condicions: Es considerarà incompliment d'aquest compromís quan la mitjana dels terminis màxims esmentats siguin superats en la seva avaluació mensual. Tota intervenció a la via pública queda subjecta a les ordenances municipals vigents.

 **Aigües de Terrassa**





Aigües de Terrassa

COMPROMÍS 7:

Transparència en la qualitat de l'aigua.

Objectiu: Aigües de Terrassa es compromet a fer públiques, amb una freqüència setmanal, les dades analítiques de tipus control, definides en el RD 140/2003 de 7 de febrer, relatives a la qualitat de l'aigua que subministra a la ciutat de Terrassa.

Condicions: Aquestes analítiques seran representatives del conjunt de cabals que se subministren a la ciutat i estaran publicades a la pàgina web www.aiguesdeterrassa.net així com al plafó d'informació al públic de la nostra oficina central.



Aigües de Terrassa





Aigües de Terrassa

Aigües de Terrassa avaluarà trimestralment l'acompliment d'aquests compromisos i els valors dels indicadors dels mateixos seran publicats a la pàgina web www.aiguesdeterrassa.net.

La compensació per a cadascun dels incompliments consistirà en la donació de 10 € o de 100 €, per a cada cas individual o col·lectiu respectivament, entenent-se que quan una incidència afecti a una pluralitat de clients es considerarà un sol incompliment col·lectiu.

La donació s'efectuarà a la **Fundació Mina Aigües de Terrassa**, entitat sense ànim de lucre que té com a objectiu promoure i fomentar la millora integral de la qualitat de vida de les persones i el medi on habitem, portant a terme activitats benèfiques, de defensa del medi ambient en tots els seus aspectes, sanitàries, educatives, culturals, científiques i de foment de la investigació.

Aigües de Terrassa informarà anyalment del total de les donacions realitzades per aquest concepte, així com el destí que n'hagi acordat la Fundació.

Terrassa, 17 de març de 2009.

