



# Carta de compromiso

Almassora



## Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Almassora

- **FACSA** se compromete a instalar el contador de su vivienda en un plazo máximo de tres (3) días laborables, una vez formalizada el alta del suministro de uso doméstico, y siempre que la instalación particular esté preparada para ello.
- Nuestra empresa comunicará a sus usuarios los consumos excesivos detectados, bien inmediatamente si se encuentran en su domicilio, o bien en el plazo de siete (7) días laborables desde la toma de lectura del contador, mediante carta, email o teléfono, en el caso de que estos últimos hayan sido facilitados.
- Nos comprometemos a realizar las lecturas de contador en 91 días, en periodo trimestral, con una variación máxima de más o menos cinco (5) días.
- **FACSA** responderá a cualquier reclamación comercial de sus clientes en un plazo de quince (15) días laborables. Las reclamaciones pueden ser enviadas a través de nuestra oficina virtual (eOficina), que está operativa 24 horas al día los 365 días al año.
- **FACSA** se compromete a instalar las acometidas de uso doméstico, en un plazo máximo de siete (7) días laborables una vez finalizada y abonada la tramitación de la misma, siempre que la excavación sea a cargo de la empresa.
- Ante cualquier solicitud de presupuesto le será enviado un estudio técnico-económico en un plazo máximo de quince (15) días laborables.
- Los cortes de suministro de agua por actuaciones programadas en la red estarán avisados con 24 horas de antelación a través de la prensa o del medio de mayor difusión en el municipio.
- **FACSA** se compromete, ante cualquier avería urgente en la red, a que nuestro personal se presente en un plazo máximo de media hora desde la notificación del aviso.