



# Carta de compromís

Almassora



## Servei Municipal d'Aigua Potable i Clavegueram de Almassora

- **FACSA** es compromet a instal·lar el comptador del seu habitatge en un termini màxim de tres dies <sup>(3)</sup> laborals, una vegada formalitzada l'alta del subministrament d'ús domèstic, i sempre que la instal·lació particular estigui preparada.
- La nostra empresa comunicarà als seus usuaris els consums excessius detectats, bé immediatament si es troben al seu domicili, o bé en el termini de set (7) dies laborals des de la presa de lectura del comptador, mitjançant carta, email o telèfon, en el cas que aquests últims hagin estat facilitats.
- Ens comprometem a realitzar les lectures de comptador en 91 dies, en període trimestral, amb una variació màxima de més o menys cinc (5) dies.
- **FACSA** respondrà a qualsevol reclamació comercial dels seus clients en un termini de quinze (15) dies laborals. Les reclamacions poden ser enviades mitjançant la nostra oficina virtual (eOficina), que està operativa 24 hores al dia els 365 dies de l'any.
- **FACSA** es compromet a instal·lar les escomeses d'ús domèstic en un termini màxim de set (7) dies laborals, una vegada finalitzada i abonada la tramitació de la mateixa, i sempre que l'excavació sigui a càrrec de l'empresa.
- Davant qualsevol sol·licitud de pressupost li serà enviat un estudi tècnic-econòmic en un termini màxim de quinze (15) dies laborals.
- Els talls de subministrament d'aigua per actuacions programades a la xarxa, estaran avisats amb 24 hores d'antelació mitjançant premsa o pel mitjà de major difusió al municipi.
- **FACSA** es compromet, davant qualsevol avaria urgent a la xarxa, a que el nostre personal es presente en un termini màxim de mitja hora des de la notificació de l'avís.