

A: EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CECLAVÍN
A/A: SRA. ALCALDESA-PRESIDENTA

En Ceclavín, a 30 de marzo de 2020

ASUNTO: ACLARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRO DE RECIBOS

Muy Sra. Mía:

En base a la cuestión formulada por parte del Excmo. Ayuntamiento de Ceclavín a esta concesionaria; le indicamos que Agua y Gestión tiene establecido un procedimiento de facturación y cobros por el que inicialmente se realiza la toma de lecturas trimestrales de los contadores, concretamente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Una vez efectuada la toma de lecturas, se lleva a cabo la correspondiente facturación y por último el cobro de recibos. A pesar de la crisis del COVID-19 las lecturas del mes de marzo han sido tomadas presencialmente por los trabajadores hasta mediados de este mes, procediéndose al cobro unos días después; correspondiéndose dicho cobro con la facturación del primer trimestre de 2020. En el siguiente esquema, se especifican los pasos del proceso de facturación y cobro de recibos:

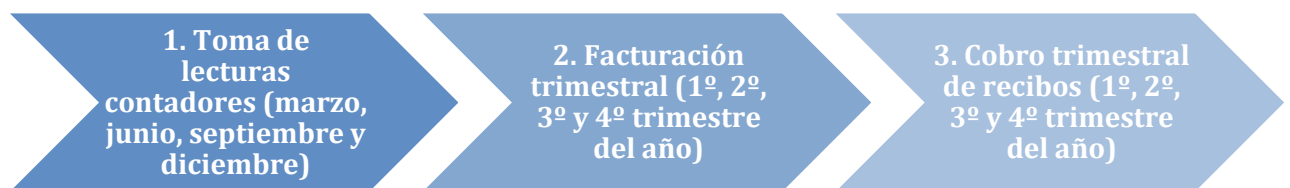


Figura 1. Fases del proceso de facturación y cobro de recibos

Anteriormente se han estado cargando los recibos con retraso debido a la situación en la que se encontraba Agua y Gestión, una vez regularizada la situación, se ha vuelto a la normalidad del proceso de facturación, tratando de afectar lo menos posible a los clientes, ya que estos tienen un plazo de algo más de una mes para la devolución de los cargos pasados por su cuenta, plazo incluso mayor al período de pago voluntario del mismo.

No obstante, seguidamente se muestra el nº de atención al cliente para cualquier aclaración que deseen efectuar los abonados:

Nº atención al cliente: 900 81 01 66 (disponible de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas de manera ininterrumpida).

Estando la empresa a su total disposición, reciba un cordial saludo.



agua y gestión

Fdo: Soledad Fernández Sánchez
Jefa de Servicio
Agua y Gestión del Ciclo Integral, S.L.U.