

## Procedimiento Comunicación Instaladores

1. El fontanero instalador autorizado deberá enviar una solicitud de reparación (se adjunta) al buzón de correo [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) indicando el trabajo a realizar por su parte (reparación de angada, reparación de cuadro, traslado de acometida...), debiendo venir correctamente cumplimentadas, selladas y/o firmadas por el fontanero instalador. Además es imprescindible indicar en la misma el número de contador o de póliza sobre el que se va a realizar la reparación, la dirección de suministro y en caso de cuadros que tengan contador patrón se indicará también el número del contador patrón.

La solicitud también puede ser descargada a través de nuestra página web (<https://emalsa.es/contacto/permisos-fontaneros/>).



En dicha página también se pueden consultar a través de la página del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo las empresas instaladoras autorizadas (<https://industria.serviciosmin.gob.es/RII/consultaspublicas/consultadatos.aspx>).



2. Adjunto a la solicitud deberán enviar al menos **dos fotos** que en función del tipo de reparación serán:
  - 2.1.1. En angadas individuales, imagen de angada a reparar y del lugar en el que está situada (interior, exterior, frontis..), siendo preferible que se vea en la foto la angada y la acometida.
  - 2.1.2. En angadas situadas en cuadros de contadores deberá incluirse también imagen del cuadro.
3. Una vez recibida la solicitud de reparación y las fotos, se realizará una clasificación de las mismas en función de:
  - 3.1. Tipo de solicitud
    - 3.1.1. Reparación de angada**
    - 3.1.2. Reparación de cuadro
    - 3.1.3. Traslado de acometida
  - 3.2. Ubicación del contador
    - 3.2.1. Interior
    - 3.2.2. Exterior**
    - 3.2.3. Batería de contadores**

Las solicitudes serán grabadas en nuestro sistema informático para poder tener información actualizada desde los distintos departamentos de emalsa implicados en la gestión y poder ofrecer de manera ágil y veraz información de la situación de cada uno de los permisos solicitados desde at. Clientes, call center, inspectores de suministro e inspectores de acometidas y facturación.

A partir de este momento se generarán dos flujos de trabajo independientes:

- Reparaciones de angadas en exterior o en batería de contadores, apartado 4.
- Resto de casos (reparaciones de angadas en interior, reparaciones de cuadro y traslados de acometidas), apartado 5.

#### **4. Reparaciones de angadas en exterior o en batería de contadores**

4.1. El inspector de suministro analizará la documentación aportada y en función de los aportado podrá:

- 4.1.1. **Autorizar** la reparación de la angada. El fontanero instalador autorizado recibirá un correo electrónico autorizando el inicio de los trabajos propuestos recogidos en la solicitud. Estos correos estarán automatizados en función de la resolución del inspector grabada en nuestro sistema *e incluirá el nº de permiso asignado*. Hasta la no recepción de dicha notificación no se pueden comenzar a realizar los trabajos.

- 4.1.2. **Denegar** la reparación de la angada por considerar que debe ser reparado el árbol completo y no solo la angada, en cuyo caso será necesaria la visita del inspector de acometida a la instalación o porque no se aportan todas las fotos solicitadas.
- 4.1.2.1. **No se aportan las fotos necesarias**: El fontanero instalador autorizado recibirá un correo electrónico denegando los trabajos propuestos recogidos en la solicitud e informando que deben solucionar las incidencias detectadas. Deben reenviar el correo con las evidencias al buzón de correo [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) aportando las fotos necesarias. Estos correos estarán automatizados en función de la resolución del inspector grabada en nuestro sistema Si se produjera esta situación el permiso vuelve al estado inicial, empezando por tanto el proceso desde el inicio del procedimiento. No se pueden comenzar a realizar los trabajos hasta recibir la autorización correspondiente una vez solventadas las incidencias.
- 4.1.2.2. **Es necesario reaprar el árbol completo y no solo la angada solicitada**: El inspector de suministro cambia de departamento en permiso y dado que es necesaria la visita del inspector de acometidas, pasariamos al aptdo. 5.1.1 o 5.1.2 según proceda.
- 4.2. El fontanero instalador autorizado ejecutará el trabajo solicitado y una vez realizado enviará fotos de la angada reparada al buzón de correo [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) para poder comprobar el inspector de suministro que el trabajo se ha realizado correctamente y para generar la nota de precintado de la instalación al departamento correspondiente. Si se detectara alguna incidencia en la reparación realizada, se comunicará al fontanero autorizado para su resolución también a través de correo electrónico. Estos correos estarán automatizados en función de la incidencia grabada por el inspector en nuestro sistema pudiendo ser por reparación incompleta, angada mal realizada, materiales no autorizados, salida de agua por accesorios,..... Es necesario corregir las desviaciones y comunicar la corrección al buzón [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) y aportando las fotos que evidencien la corrección. Se podrá requerir de manera excepcional una visita a la instalación.

**Este tipo de solicitudes, serán gestionadas desde el área comercial por lo que el inspector de acometidas al que habitualmente llaman por teléfono los fontaneros autorizados no dispondrá de información sobre estos permisos.** Para obtener información sobre la situación de un permiso solicitado de esta tipología podrían llamar a nuestros teléfonos de atención al cliente en el 928 92 60 33 o 900 87 87 91 en horario de 8:00 h a 20:00 h de lunes a viernes.

## **5. Reparaciones de angadas en interior, reparaciones de cuadro y traslados de acometidas.**

- 5.1. El inspector de suministro analizará la documentación aportada y en función de lo aportado podrá:
- 5.1.1. **Autorizar** la reparación de la angada/cuadro o traslado de acometida únicamente con la información recogida en la solicitud y en las fotos (situación excepcional). El fontanero instalador autorizado recibirá un correo electrónico autorizando el inicio de los trabajos propuestos recogidos en la solicitud ***e incluirá el nº de permiso***

*asignado*. Estos correos estarán automatizados en función de la resolución del inspector grabada en nuestro sistema. Hasta la no recepción de dicha notificación no se pueden comenzar a realizar los trabajos.

- 5.1.2. ***Requerir visita a la instalación previa a la autorización de los trabajos solicitados.*** El inspector de acometidas se pondrá en contacto vía telefónica con el fontanero instalador autorizado para concertar la visita a la instalación. En la visita realizada se informará del modo de realizar el trabajo, dejando en el documento de solicitud de reparación evidencia de los acuerdos alcanzados entre el inspector y el fontanero, firmando ambos el documento. En ese momento, el trabajo queda autorizado conforme a lo acordado y se remitirá una copia del acuerdo al fontanero instalador por correo electrónico, registrando la aprobación en nuestro sistema informático.
- 5.1.3. ***Anular*** la reparación angada/cuadro o traslado de acometida. El fontanero instalador autorizado recibirá un correo electrónico anulando la solicitud de los trabajos propuestos e informando que deben realizar una nueva solicitud al buzón de correo [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) en caso de querer continuar con una nueva solicitud. Si se produjera esta situación el permiso vuelve al estado inicial, empezando por tanto el proceso desde el inicio del procedimiento.
- 5.2. El fontanero instalador autorizado ejecutará el trabajo solicitado y una vez realizado enviará fotos de la angada reparada al buzón de correo [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) para poder comprobar el inspector de suministro que el trabajo se ha realizado correctamente y para generar la nota de precintado de la instalación al departamento correspondiente. Además, avisará si es necesario el enganche a la red para la generación de la correspondiente orden de trabajo pudiendo hacerlo también a través de llamada al Call Center para que desde allí se emita la nota de comprobar instalación y proceder al enganche (siempre que exista permiso aprobado). Todas las solicitudes de enganche deberán programarse para ejecutarse preferiblemente en horario de mañana de 08:00 a 15:00, salvo excepciones justificadas.
- Los tubos libres que hay que dejar en la instalación por no tener todavía suministro contratado con emalsa (no hay contador), deben quedar perforados para evitar posteriores fraudes. El no dejar los tubos perforados puede ser motivo suficiente para rechazar el árbol de contadores o la reparación.*
- Además, sería recomendable que en renovaciones completas de árboles de contadores se aportara un esquema de cómo queda la instalación, fechado y firmado por el fontanero instalador para evitar reclamaciones por trueques de contadores.*
- 5.3. Si se detectara alguna incidencia en la reparación realizada, se comunicará al fontanero autorizado para su resolución también a través de correo electrónico y/o teléfono. Estos correos estarán automatizados en función de la incidencia grabada por el inspector en nuestro sistema pudiendo ser por reparación incompleta, angada mal realizada, materiales no autorizados, salida de agua por accesorios,..... Es necesario corregir las desviaciones y comunicar la corrección al buzón [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) y aportando las

fotos que evidencien la corrección. Se podrá requerir una nueva visita a la instalación para comprobación del trabajo realizado.

Para obtener información sobre la situación de un permiso solicitado de esta tipología podrán llamar a nuestros teléfonos de atención al cliente en el 928 92 60 33 o 900 87 87 91 en horario de 8:00 h a 20:00 h de lunes a viernes.

Además para consultas/aclaraciones se habilitará un formulario en nuestra página web “Consultas Instaladores”

El buzón [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es) **solo** se utilizará para la solicitud de permisos, no atendiendo otro tipo de gestiones recibidas en dicho buzón.

Para el resto de consultas de tipo técnico se ha creado un formulario específico en nuestra página web (<https://emalsa.es/tramites/consulta-dudas-instaladores/>). **Este canal exclusivo para fontaneros instaladores autorizados se utilizará únicamente para consultas de tipo técnico, no pudiendo atender por esta vía consultas sobre el estado de comunicaciones de reparación.**



Le informamos que para agilizar los trámites asociados a las reparaciones de las instalaciones, se han creado dos tipos de comunicaciones a realizar por los fontaneros autorizados.

Estas **comunicaciones de reparación/ampliación**, cuyos modelos puede descargar a continuación, pinchando en las imágenes, deberán ser cumplimentadas por la empresa o fontanero homologado, firmadas/selladas y remitidas, acompañadas del DNI/CIF correspondiente, a la dirección de correo electrónico [comunicacioninstaladores@emalsa.es](mailto:comunicacioninstaladores@emalsa.es), para su posterior valoración y gestión oportuna.

En los casos de la comunicación de reparación de angada, adjunto a la solicitud deberá enviar dos fotos, una de la angada a reparar y otra del cuadro completo (caso de árboles de contadores).

En función de lo que observe el inspector en las fotos (siempre que la calidad de las mismas sea buena), se autorizará la reparación de la angada o se denegará por considerar que debe ser reparado el árbol completo y no sólo la angada, en cuyo caso será necesaria la visita del inspector de acometida a la instalación. En ambos casos, recibirá un correo electrónico confirmando la resolución de su solicitud y el procedimiento.

**Diagrama de flujo procedimiento Comunicación Instaladores**

