

Funcionamiento del servicio de CRA y Responsabilidades de los Clientes

Información al usuario: El técnico responsable de la instalación debe formar al cliente sobre el uso del sistema instalado y el funcionamiento del servicio de CRA de forma que el cliente pueda manifestar que se le ha instruido el día de la conexión como usuario en el funcionamiento del servicio de CRA, informándole de las características técnicas y funcionales del servicio y de las responsabilidades que lleva consigo su incorporación al mismo, destacando las derivadas de producir falsas alarmas.

Alarmas de Robo: Siempre que la CRA reciba una alarma de robo ó sabotaje procederá de inmediato a su verificación. Para ello informará al cliente con la intención de recabar datos de la incidencia registrada, se apoyará en el sistema de cámaras si la instalación cuenta con ellas y avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si se cumplen las premisas descritas en la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre el funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

Alarmas de Atraco/Coacción: Siempre que la CRA reciba una alarma de este tipo informará de inmediato a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Se trata de una alarma de activación voluntaria mediante un pulsador o la introducción de un código de usuario, por lo que la CRA entenderá que el cliente tiene un problema que requiere de la intervención de la Policía.

Alarmas técnicas de Fallos de Comunicación: La CRA llamará al cliente para informarle de la incidencia detectada y verificar que los medios físicos de comunicación de los que dispone el sistema de seguridad funcionan correctamente (línea de teléfono, conexión ADSL...). Si en esta comprobación se determina que está todo correcto, la CRA informará a la empresa Instaladora/Mantenedora para que revise el sistema de seguridad.

Alarmas técnicas de fallo de Corriente: La CRA informará al cliente a las 2 horas de recibir este evento si no se recupera. El sistema de seguridad cuenta con baterías auxiliares que deben mantener el correcto funcionamiento del mismo durante este tiempo.