

compromisos
transparentes
aqualia

www.aqualia.es



aqualia

Comprometidos contigo y con el medio ambiente



El agua es vida y, como tal, es uno de los recursos naturales más valiosos que existen. Por eso, en **aqualia** trabajamos procesos de la gestión del agua: captación, potabilización, distribución, saneamiento y depuración.

→ compromisos de calidad

En **aqualia** promovemos un nuevo modelo de relación con nuestros clientes basado en un servicio de calidad, adquiriendo una serie de compromisos enfocados a conseguir su total satisfacción. Compromisos tan transparentes como el agua que nos da la vida.

Y si no cumplimos algunos de estos compromisos* te descontaremos en tu siguiente factura el precio equivalente a 10.000 litros de agua, según tarifas vigentes.

*Las causas por las que el cumplimiento de nuestros compromisos no puede ser exigido por imposibilidad momentánea o definitiva son: causas de fuerza mayor o circunstancias similares. Condiciones climáticas adversas. Daños causados por el cliente en nuestras instalaciones o equipamientos. Ausencia del cliente durante la cita previamente concertada, corte de suministro de agua por impago de facturas o servicio suspendido por obras o averías en la red.

Esta Carta de Calidad recoge el compromiso de **aqualia** con la sociedad y la sostenibilidad para mejorar la comunicación con sus clientes, hacer más fáciles las gestiones, aportar soluciones inmediatas ante cualquier incidencia en el servicio y avanzar hacia un futuro sostenible y respetuoso con el medio ambiente.



1

Más eficacia. Ante cualquier solicitud de suministros o de acometida, se le comunicarán en el plazo máximo de **6 días hábiles** las condiciones técnico-económicas.

2

Más rapidez. Ante averías urgentes en la red, el personal de **aqualia** llegará en un plazo máximo de 2 horas desde el aviso.

3

Más comunicación. Respuesta a reclamaciones en un **plazo máximo de 9 días laborables**.

4

Cuando se realicen obras en la ciudad, las suspensiones programadas de suministro se notificarán con una **antelación mínima de 24 horas**, explicando el motivo en cada caso.

5

Más agilidad. Si necesita una nueva acometida, el plazo de instalación será de **13 días hábiles como máximo** desde la firma del contrato.

6

El agua en menos de 48 horas. Su contador para altas nuevas se instalará en menos de 48 horas desde la firma del contrato.



oficina aqualia
c/Real, 46. 21440 Lepe
Huelva



902 21 60 21
ATENCIÓN AL CLIENTE



902 13 60 13
INFORMACIÓN Y GESTIÓN
DE AVERÍAS



902 26 60 26
SERVICIO DE AUTOLECTURAS



OFICINA VIRTUAL
aqualiaOnline
www.aqualia.es