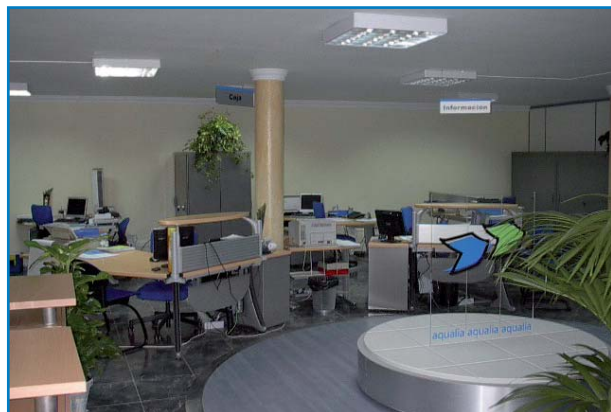




Atención al cliente

- Módulos de auto atención en las oficinas: Se dispone de módulos de auto atención, donde el cliente tiene a su disposición diversos folletos sobre el servicio, información sobre la documentación exigida con la solicitud de altas y buzones para recoger autolecturas o sugerencias.
- Ofrecemos amplios horarios de atención a nuestros clientes en el servicio **aqualia contact**:
 - **Teléfono de atención al cliente 902 23 60 23** (de 8 a 20 horas, lunes a viernes)
 - **Teléfono de averías 902 13 60 13** (24 horas, 365 días al año)
- Desde este servicio telefónico de **aqualia contact**, el usuario puede gestionar telefónicamente, sin desplazamientos:
 - Solicitudes de nuevas contrataciones, cambios de titularidad o subrogaciones.
 - Solicitudes de baja.
 - Domiciliaciones o modificaciones de datos.
 - Entrega de auto lecturas.
 - Se informan y gestionan las averías.
- Dispone de una página Web a su servicio, para conocer mejor nuestra actividad, y poder contactar con nosotros:

www.aqualia.es



Ámbito de aplicación de la Carta de Calidad

Causas por las que el cumplimiento de nuestros compromisos en esta Carta de Calidad no puede ser exigido, por imposibilidad momentánea o definitiva:

- Caso 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.
- Servicio suspendido por obras o averías en la red.

Un servicio comprometido

La Carta de Calidad está destinada a todos los Clientes del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado del Municipio de Ingenio.

En caso de incumplimiento de uno de los compromisos indicados con (*) **le ofrecemos en efectivo el equivalente al precio de 10.000 litros de agua**, según las tarifas vigentes.



Ayuntamiento de
Ingenio



Avda. La Gloria, 31 · 35250 Las Palmas
T. Atención al cliente: 902 23 60 23
Averías: 902 13 60 13 · Lecturas: 902 26 60 26
www.aqualia.es



Carta de Calidad

Compromiso de servicio
y atención personalizada

Ingenio

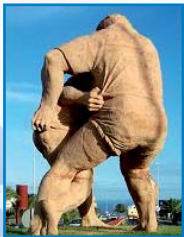


Instalación y contratación

- El plazo de instalación de acometidas será de 15 días laborables (*), a partir de la aceptación del presupuesto y de la obtención de los permisos necesarios.
- Podrás realizar la contratación de nuestros servicios desde tu domicilio, evitándote así una visita a nuestra oficina comercial.
- Mediante una simple llamada telefónica recibirás una explicación detallada sobre los procesos de altas y de bajas.

más información

- A través del teléfono, podrás avisarnos respecto a cambios de dirección, datos bancarios, etc.
- Ante cualquier solicitud de contratación se te enviará el informe técnico-económico correspondiente en un plazo máximo de 15 días laborables (*).
- Cualquier solicitud de presupuesto se responderá en un plazo máximo de 15 días laborables (*).



Reparación de averías

- Ante averías urgentes en la red, el personal de **aqualia** llegará al lugar de la reparación en un plazo máximo de 4 horas desde el aviso (*).
- Ante cualquier avería, nuestros técnicos estarán de guardia las 24 horas del día, 365 días al año.

más calidad

Laboratorios

- Se realizan más de 10.000 análisis al año para garantizar y controlar diariamente la calidad del agua suministrada. Los laboratorios de **aqualia** tienen implantado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2000) y el Sistema de Gestión Medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2004). **aqualia** cuenta con 4 laboratorios en Ávila, Jerez de la Frontera, Oviedo y Lleida que han obtenido la acreditación de ENAC -Entidad Nacional de Acreditación-, según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, como reconocimiento de su competencia técnica para la realización de análisis.

Facturación

- Diferentes formas de pago: domiciliación bancaria o pago en ventanilla de entidad bancaria.
- Los conceptos a pagar, de forma clara.
- Gestión individualizada y confidencial del pago, con soluciones personalizadas.
- Remitimos periódicamente la factura detallada, desglosando de forma clara los conceptos que incluye además de un histograma para el seguimiento de sus consumos. Junto a la factura, se remitirán periódicamente folletos o comunicaciones informativas sobre el servicio.



En continua comunicación

- Responderemos a las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días laborables (*).
- Cuando se realicen obras en nuestra ciudad, los cortes programados de suministro se notificarán con una antelación mínima de 24 horas, explicando el motivo en cada caso (*).
- Se comunicará oportunamente a los clientes los consumos excesivos que sean detectados, por carta o por teléfono, si nos lo facilitas, en un periodo máximo de 10 días laborables desde la lectura del contador (*).



más atención

- Escuchamos a quienes tienen dificultades para cumplir los pagos, comprometidos a tratar soluciones personalizadas en coordinación con los Servicios del Ayuntamiento, para evitar interrumpir el suministro de agua.
- **aqualia** se compromete a establecer diversas jornadas de puertas abiertas y a desarrollar campañas didácticas o informativas, para fomentar el conocimiento de nuestra actividad.

