



Reflex d'un ferm compromís amb la societat

La Carta de Qualitat recull el compromís d'**aigües de Lleida** amb la societat i la sostenibilitat, amb iniciatives que formen part de la seva política de Responsabilitat Social Corporativa, d'acord amb l'Ajuntament.

La Carta de Qualitat està destinada a tots els Clients del Servei Municipal d'Abastament d'Aigua i Clavegueram del municipi de Lleida. Amb la seva aplicació **aigües de Lleida** es compromet a millorar la informació i la comunicació amb els seus clients, fer més fàcils les gestions i aportar solucions immediates davant de qualsevol incidència en el servei.

En cas d'incompliment d'un dels compromisos, li oferim en efectiu l'equivalent al preu de 10.000 litres d'aigua, segons les tarifes vigents.

Atenció al client:
902 18 60 18

Avaries:
902 13 60 13

Lectures:
902 26 60 26

Rambla Ferran, 21
25007 Lleida

lleida@aqualia.fcc.es

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

Imprès en paper exempt de clor

aigües de lleida



Lleida

Carta de Qualitat de Servei

aigües de lleida

Compromís de qualitat de servei

Més rapidesa

- 1 Per a qualsevol avaria, els nostres tècnics estan de guàrdia les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- 2 Respondrem a les reclamacions en un termini màxim de 20 dies laborables.

Més atenció

- 3 Des del servei telefònic d'**aqualiacontact**, pot gestionar telefònicament sense desplaçaments: sol·licituds de noves contractacions o canvis de titularitat, sol·licituds de baixa, domiciliació o modificació de dades, entrega de lectures, avisar que hi ha una avaria i fer les gestions que calgui d'averies.

Més agilitat

- 4 A cada sol·licitud d'escomesa d'aigua potable s'enviarà el pressupost o l'informe de viabilitat corresponent en un termini màxim de 20 dies laborables.
- 5 El termini d'instal·lació d'escomeses és de 20 dies laborables, a partir de l'acceptació del pressupost, l'obtenció dels permisos necessaris i el pagament del pressupost.

Ens esforcem per oferir solucions a cada necessitat

Més comoditat per a vostè

Posem a la seva disposició diferents canals de comunicació per informar-lo o realitzar gestions de forma còmoda i senzilla.

A **les nostres oficines** l'atendrà personal altament qualificat.

Disposem d'uns mòduls d'atenció amb informació sobre el servei i bústies per recollir les lectures o els suggeriments.

A través del servei **aqualiacontact** pot fer gestions per telèfon, sense desplaçaments.

- Telèfon d'**atenció al client**: 902 18 60 18 (de 8 a 20 hores, de dilluns a divendres).
- Telèfon d'**averies**: 902 13 60 13 (24 hores, els 365 dies de l'any).
- Telèfon de **lectures**: 902 26 60 26.

L'oficina virtual **aqualiaOnline** li permet fer altes, baixes, canvis de titular, modificació de dades, domiciliació bancària..., a través de **www.aqualia.es**, les 24 hores, els 365 dies de l'any. A més, podrà sol·licitar l'**e-factura**, un servei gratuït, segur i respectuós amb el medi ambient.

Aviat aquestes gestions les podrà fer des de la web pròpia d'**aigües de lleida**.

Més qualitat, més servei

Es realitzen més de 30.000 anàlisis durant l'any per garantir i controlar diàriament la qualitat de l'aigua subministrada.

Ens comprometem a establir diverses jornades de portes obertes i a desenvolupar campanyes didàctiques o informatives, per promoure el coneixement de la nostra activitat.

Quan es realitzin obres a la nostra ciutat, els talls programats de subministrament els notificarem amb una antelació mínima de 24 hores i, en cada cas, explicarem el motiu.

Més transparència, més facilitat

Pot fer la contractació dels nostres serveis des del seu domicili, sense desplaçament.

Mitjançant una simple trucada telefònica, rebrà una explicació detallada sobre els processos d'altres i baixes, podrà avisar-nos sobre canvis d'adreça, dades bancàries, etc.

Tenim diferents formes de pagament: domiciliació bancària, pagament a finestreta d'entitat bancària corresponent o a la nostra oficina.

Escoltem a qui té dificultats per complir els pagaments i ens comprometem a tractar solucions personalitzades en coordinació amb els Serveis de l'Ajuntament.

Enviem periòdicament la factura detallada, amb els conceptes desglossats de manera clara.

Trucant al nostre telèfon d'atenció al client també pot demanar la factura electrònica i ajudar-nos a col·laborar en la conservació del medi ambient.

Àmbit d'aplicació de la Carta de Qualitat

Causes per les quals el compliment dels nostres compromisos en aquesta Carta de Qualitat no pot ser exigible, per impossibilitat momentània o definitiva:

- Cas de força major o circumstàncies similars.
- Condicions climàtiques adverses.
- Danys causats pel client en les nostres instal·lacions o equipaments.
- Absència del client durant la cita prèviament concertada.
- Tall de subministrament d'aigua per impagament de factures.
- Servei suspès per obres o avaria en la xarxa.