



Atención al cliente

- 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 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 Medina del Campo.

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.



Carta de Calidad

*Compromiso de servicio
y atención personalizada*



Toledo, 8 · 47400 Medina del Campo · Valladolid
T. Atención al cliente: 902 23 60 23 · Averías: 902 13 60 13
Lecturas: 902 26 60 26 · F: 983 80 26 51 · www.aqualia.es

Medina del
Campo





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**, enviándote la documentación por correo y 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.

Reparación de averías

- Ante **averías urgentes** en la red, el personal de **aqualia** llegará al lugar de la reparación en un plazo máximo de 3 horas desde el aviso (*).
- Ante cualquier avería, nuestros técnicos estarán de guardia las **24 horas del día, 365 días al año**.

más calidad

Laboratorios

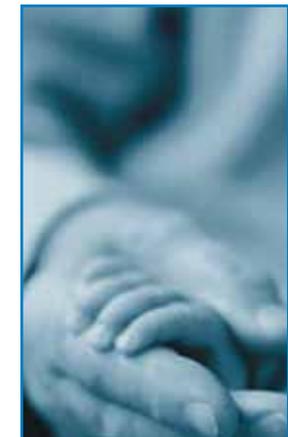
- Se realizan **más de 10.000 análisis al año** para garantizar y controlar diariamente la calidad del agua suministrada. Los laboratorios de **aqualia** tienen implantado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2000) y el Sistema de Gestión Medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2004). **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 15 días laborables desde la lectura del contador (*).
- Escuchamos a quienes tienen dificultades para cumplir los pagos, comprometiéndonos a tratar soluciones personalizadas en coordinación con los Servicios del Ayuntamiento, para evitar interrumpir el suministro de agua.



más información

- A través del teléfono, podrás avisarnos respecto a cambios de dirección, datos bancarios, etc.
- Cualquier **solicitud de presupuesto** se responderá en un plazo máximo de 15 días laborables (*).



más atención

- Informes personalizados de obras en un plazo máximo de 15 días laborables.
- **aqualia** se compromete a establecer diversas jornadas de puertas abiertas y a desarrollar **campañas didácticas** o informativas, para fomentar el conocimiento de nuestra actividad.

