

### *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.

### *Un servicio comprometido*

La Carta de Calidad está destinada a todos los clientes del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado del Municipio del Puerto de la Cruz.

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



Excmo. Ayuntamiento  
del Puerto de la Cruz



Manuel Yanes Barreto, 1 · 38400 Puerto de la Cruz  
Santa Cruz de Tenerife · T. Atención al cliente: 902 23 60 23  
Averías: 902 13 60 13 · Lecturas: 902 26 60 26 · F: 922 37 17 26  
[www.aqualia.es/puerto\\_cruz](http://www.aqualia.es/puerto_cruz)



# Carta de Calidad

*Compromiso de servicio  
y atención personalizada*

Puerto de  
la Cruz

# Puerto de la Cruz *Compromisos*



## *Instalación y contratación*

- Ante una nueva solicitud de acometidas, se remitirá el presupuesto o el informe de viabilidad correspondiente en un plazo máximo de 10 días laborables (\*).
- El plazo de instalación de acometidas será de 20 días laborables (\*), a partir de la aceptación del presupuesto y de la obtención de los permisos necesarios.

## *En continua comunicación*

- Responderemos a las reclamaciones e información solicitada (calidad y precio del agua) en un plazo máximo de 10 días laborables (\*).
- Dispone de una página Web a su servicio, para conocer mejor nuestra actividad, y poder contactar con nosotros: [www.aqualia.es](http://www.aqualia.es).



## *Facturación*

- Diferentes formas de pago: Domiciliación bancaria o pago en ventanilla de entidad bancaria.
- 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.

*más información*

## *Atención telefónica*

- 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)

*más calidad*



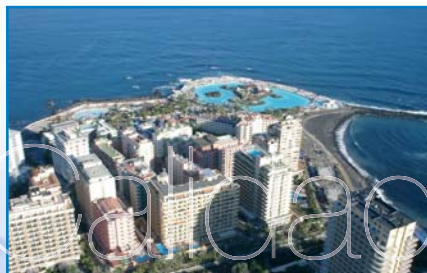
*más atención*

## *Reparación de averías*

- Ante cualquier avería nuestros Técnicos estarán de guardia las 24 horas al día 365 días al año, atendiendo los avisos en un plazo inferior a 24 horas.
- La reposición de pavimento se realizará en un plazo inferior a 20 días.

- 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.



  
**aqualia**  
*tu compañía del agua*

*Carta de Compromisos*