



NOTA DE PRENSA

Lanzamiento de la “Carta de Calidad” del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado de Puerto de la Cruz

El documento representa un compromiso con sus clientes en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas

Puerto de la Cruz, 18 de Diciembre de 2007

aqualia (*), empresa concesionaria de la gestión integral del agua, en colaboración con el **Ayuntamiento de Puerto de la Cruz**, presenta hoy un nuevo servicio para los usuarios del Municipio. La **Carta de Calidad**, que representa un compromiso del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado con todos los ciudadanos.

El documento garantiza el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en los diferentes aspectos relacionados con la gestión. En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la **Carta de Calidad**, **aqualia** ofrece en efectivo a cada cliente el equivalente a 10.000 litros de agua, según tarifas vigentes. Cada uno de ellos, recibirá en su domicilio un ejemplar del folleto informativo de la **Carta de Calidad**.

Por un lado, se asumen compromisos de **carácter técnico**, como la realización de un presupuesto o un informe de viabilidad correspondiente ante una nueva solicitud de acometida en un plazo máximo de 10 días laborables. De esta manera, la instalación de acometidas tiene un plazo de 20 días laborables.

La **Carta de Calidad** presenta **compromisos de carácter informativo**, que ponen de manifiesto la voluntad por un servicio transparente. Cada cliente recibirá en su domicilio una factura muy detallada, con histogramas para que haga un seguimiento de su consumo y también folletos informativos sobre el servicio.

Además, ante la reparación de cualquier avería, los técnicos de **aqualia** están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, atendiendo los avisos en un plazo inferior a 24 horas, y reponiendo el pavimento en un plazo inferior a 20 días.

(*) **aqualia** deberá escribirse siempre en minúsculas, en negrita y en dos cuerpos mayor que el resto del texto

aqualia muestra en este documento otros compromisos relacionados con la atención al cliente. En caso de averías, el servicio de atención telefónica de **aqualia contact** está a disposición las 24 horas del día, los 365 días del año, y para gestiones de clientes (altas, bajas, autolecturas, etc), de lunes a viernes de 8 a 20 horas, sin necesidad de desplazarse a la oficina.

Además, los usuarios tienen a su disposición la web www.aqualia.es/puerto_cruz donde se podrán consultar más detalles sobre la Empresa y su compromiso con el medio ambiente.

La puesta en marcha de esta nueva iniciativa, la **Carta de Calidad**, impulsada por **aqualia y el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz**, pone de manifiesto la voluntad por un servicio de calidad, que dé respuesta a las necesidades del Municipio, manteniendo una gestión orientada al cliente.

Para más información

Dirección de Marketing y Comunicación

Tfo. +34 91 716 07 25

www.aqualia.es