



Atención al cliente

- Ofrecemos amplios horarios de atención a nuestros clientes en el servicio **aqualia contact**:

Teléfono de atención al cliente **902 17 60 17**
(de 8 a 20 horas, lunes a viernes)

Teléfono de averías **902 13 60 13**
(24 horas, 365 días al año)

- Recibirá atención personalizada en nuestras oficinas y, si el cliente lo desea, mediante **cita previa**, en la dirección:

Plaza Numancia 1, bajo

- En el caso de **reclamaciones**, la respuesta a las mismas se dará en un plazo máximo de 15 días laborables.

- Dispone de páginas Web a su servicio, para conocer mejor nuestra actividad, y poder contactar con nosotros:

www.aqualia.es

Página de **aqualia** corporativa

www.aqualia.es/salamanca

Página de **aqualia** Salamanca



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

El ámbito temporal de esta Carta de Calidad comprenderá el 2006, quedando con posterioridad sujeta a las mejoras o revisiones que procedan.

Un servicio comprometido

La Carta de Calidad está destinada a los clientes del Servicio Municipal de Aguas de Salamanca.

En caso de incumplimiento de cualquiera de estos compromisos, **le ofrecemos en efectivo el equivalente al precio de 10.000 litros de agua**, a las tarifas vigentes.



Carta de Calidad

Compromiso de servicio y atención personalizada

Salamanca

Numancia, 1 bajo (esquina Pº Canalejas) • 37001 Salamanca
www.aqualia.es/salamanca



Instalación y contratación

- Podrá realizar la **contratación** del servicio desde su domicilio sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas comerciales, y se le enviará toda la documentación por correo.
 - Ante cualquier solicitud de contratación se remitirá el **informe técnico-económico** correspondiente en un plazo máximo de 10 días laborables.
 - Mediante una simple llamada telefónica, recibirá una explicación detallada sobre los **procesos de alta, cambio de titularidad o baja**.
 - A través del teléfono, podrá avisarnos de cambios de dirección, modificación de datos bancarios, etc.
- El plazo de **instalación de acometidas** (tanto de abastecimiento como de saneamiento) será de 15 días laborables como máximo, desde que se disponga en las oficinas de todos los requisitos necesarios.

más información



Reparación de averías

- Ante **averías urgentes en las redes**, nuestro personal llegará al lugar de reparación en un plazo máximo de 2 horas desde el aviso.
- En caso de avería que produzca interrupción del suministro nos comprometemos a proporcionar agua gratuitamente mediante grifos de toma en las bocas de riego más próximas.
- En caso de traslado de su vehículo por la grúa municipal a causa de una avería en las redes municipales de aguas, le abonaremos el desplazamiento en transporte público desde el lugar en el que se encontraba estacionado hasta el de depósito, previa entrega del correspondiente justificante.
- En caso de siniestro nos comprometemos a enviar a nuestro perito en un plazo máximo de 72 horas desde la comunicación del mismo por el afectado.
- El informe pericial y la valoración de daños estarán disponibles en un plazo máximo de 20 días laborables desde la fecha de conclusión de la toma de datos.

más calidad

Lectura y mantenimiento de contadores

- Sin coste para usted se le sustituirá el contador de agua cuando haya llegado al final de su vida útil.
- Cualquier actuación sobre el contador del cliente, si técnica y reglamentariamente es posible, se realizará en el plazo máximo de 5 días laborables, desde la fecha de solicitud.

Laboratorios

- Se realizan más de 20.000 determinaciones analíticas al año para garantizar el control diario de la **calidad del agua suministrada**.
- Efectuamos más de 5.000 determinaciones analíticas al año para garantizar el control diario de la **calidad del agua tratada en la EDAR**.



Facturación

- Los conceptos que usted paga aparecen detallados de forma clara en la **factura**, en la que además hay un histograma para seguimiento de sus consumos.
- Podrá realizar el **pago** de sus facturas de agua bien en nuestras oficinas, directamente en caja o en la máquina cobradora de recibos, bien por domiciliación bancaria o en ventanilla en entidades bancarias y de ahorro colaboradoras.

más atención

En continua comunicación

- Los **cortes de suministro programados** por **aqualia** se comunicarán mediante vallas de obra, avisos en los portales o a través de los medios de comunicación.
- Nos comprometemos a crear un registro de clientes singulares, por ejemplo, hospitales, residencias geriátricas, guarderías, hoteles, centros sanitarios o enfermos con tratamiento de diálisis, a quienes comunicar particularmente las interrupciones de suministro que les afecten. La inscripción en este registro se hará previa solicitud del cliente y aceptación de tal condición por nuestra parte.
- Se comunicarán oportunamente a los clientes los **consumos anormales** que sean detectados, según criterios de la empresa, por carta certificada o por teléfono (si el cliente lo ha facilitado), en un periodo máximo de 10 días laborables, desde la fecha de lectura del contador.
- **aqualia** se compromete a establecer varias **jornadas de puertas abiertas**, y a desarrollar **campañas didácticas e informativas** para fomentar el conocimiento de nuestra actividad.

