

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 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 Sanlúcar de Barrameda.

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.



Ayuntamiento de
Sanlúcar de Barrameda



Hermano Fermín, s/n, esq. Pescadería
11540 Sanlúcar de Barrameda · Cádiz
T. At. al cliente: 902 21 60 21 · Averías: 902 13 60 13
Lecturas: 902 26 60 26 · F: 956 38 59 01
www.aqualia.es



Carta de Calidad

*Compromiso de servicio
y atención personalizada*

Sanlúcar de
Barrameda



Instalación y contratación

- El plazo de instalación de acometidas será de 20 días naturales (*), a partir de la aceptación y pago del presupuesto y de la obtención de los permisos necesarios.
- Mediante una simple llamada telefónica recibirás una explicación detallada sobre los procesos de altas y de bajas.

Facturación

- Diferentes formas de pago: Domiciliación bancaria, mediante transferencia, pago en ventanilla de entidad bancaria o en nuestras oficinas.
- 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.

Reparación de averías

- Ante cualquier avería nuestros Técnicos estarán de guardia las 24 horas al día 365 días al año.

En continua comunicación

- Respondemos a las reclamaciones en un plazo máximo de 21 días naturales (*).
- Cuando **aqualia** realice obras planificadas, que impliquen cortes en el suministro de agua, se notificará con antelación.
- Se comunicará oportunamente a los clientes los consumos excesivos que sean detectados, por carta o teléfono, si es facilitado, en un periodo máximo de 10 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.
- **aqualia** se compromete a establecer diversas jornadas de puertas abiertas y a desarrollar campañas didácticas o informativas, para fomentar el conocimiento de nuestra actividad.
- Dispone de página Web a su servicio, para conocer mejor nuestra actividad, y poder contactar con nosotros: www.aqualia.es.



más información

Atención telefónica

- Ofrecemos amplios horarios de atención a nuestros clientes en el servicio **aqualia contact**:
 - Teléfono de atención al cliente** 902 21 60 21
(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 baja.
 - Domiciliaciones bancarias.
 - Modificaciones de datos bancarios y/o de correspondencia.
 - Entrega de auto lecturas.
 - Se informan y gestionan las averías.

más atención

Atención en oficinas

- Recibirá atención personalizada en nuestras oficinas y, si lo desea mediante cita previa.
- Módulo de auto atención: Se dispone de módulo de auto atención, donde el cliente tiene a su disposición diversos folletos sobre el servicio, información sobre la documentación exigida con la solicitud de altas y buzones para recoger autolecturas o sugerencias.



aqualia
tu compañía del agua

más calidad



Laboratorios

- Se realizarán más de 3.000 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 según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, como reconocimiento de su competencia técnica para la realización de análisis.

