



## Reflejo de un firme compromiso con la sociedad

La Carta de Calidad recoge el compromiso de **aqualia** con la sociedad y la sostenibilidad, con iniciativas que forman parte de su política de Responsabilidad Social Corporativa.

La Carta de Calidad está destinada a todos los clientes del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado del Municipio de Talavera de la Reina. Mediante su aplicación **aqualia** se compromete a mejorar la información y la comunicación con sus clientes, hacer más fáciles las gestiones y aportar soluciones inmediatas ante cualquier incidencia en el servicio.

Si **aqualia** incumpliera alguno de los seis compromisos, le abonará en efectivo el equivalente al precio de 16.000 litros de agua, según las tarifas vigentes.



**Atención al cliente:**  
902 23 60 23

**Averías:**  
902 13 60 13

**Lecturas:**  
902 26 60 26

**Fax:**  
925 82 63 32

Avda. de la Constitución, 12  
45600 Talavera de la Reina  
Toledo

[www.aqualia.es/talavera](http://www.aqualia.es/talavera)



Ayuntamiento de  
Talavera de la Reina

Impreso en papel exento de Cloro



Talavera de la Reina

## Carta de Calidad del Servicio



## Compromisos de calidad de servicio

### Más eficacia

- 1 Ante cualquier solicitud de contratación se le enviar  el presupuesto en un plazo máximo de 6 días laborables desde la aprobación municipal.

### Más rapidez

- 2 Ante averías urgentes en la red, el personal de **aqualia** llegar  al lugar de la reparación en un plazo máximo de 2 horas desde el aviso.

### Más comunicación

- 3 Respuesta a reclamaciones en un plazo máximo de 6 días laborables.
- 4 Cuando se realicen obras en la ciudad, las suspensiones programadas de suministro se notificarán con una antelación mínima de 24 horas, explicando el motivo en cada caso.
- 5 Los consumos excesivos detectados según se describen en el Reglamento del Agua, serán comunicados por carta o por teléfono, si éste se nos facilita, en un periodo máximo de 10 días laborables desde la lectura del contador.

### Más agilidad

- 6 Si necesita una nueva acometida, el plazo de instalación será de 13 días laborables, a partir de la aceptación del presupuesto y de la obtención de los permisos necesarios.

## En **aqualia** nos esforzamos para ofrecer soluciones a cada necesidad

### Más comodidad para usted

**aqualia** pone a su disposición diferentes canales de comunicación para informarse o realizar gestiones de manera cómoda y sencilla.

En **nuestras oficinas** le atenderá personal altamente cualificado.

A través de **aqualia contact** podrá realizar gestiones por teléfono sin desplazamientos.

La **Oficina virtual aqualiaOnline**, a la que se puede acceder a través de **www.aqualia.es** o **www.aqualia.es/talavera**. Abierta las 24 horas, los 365 días del año, para realizar altas, bajas, cambios de titular, modificación de datos, domiciliación bancaria, pago y consulta de sus facturas, entre otras gestiones.

### Más calidad, más servicio

**aqualia** en Talavera de la Reina realiza más de 50.000 análisis de parámetros al año para controlar y garantizar la calidad del agua suministrada.

Se le sustituir  el contador de agua cuando haya llegado al final de su vida útil, sin coste para usted.

Personal de **aqualia** disponible las 24 horas del día, 365 días al año.

Celebración de jornadas de puertas abiertas y de desarrollo de campañas didácticas o informativas.

### Más transparencia, más facilidad

Le enviamos periódicamente la factura detallada desglosando de forma clara los conceptos, además de un histograma para el seguimiento de los consumos.

Si lo desea, puede solicitar el nuevo servicio e-factura y recibir  de forma más cómoda y ecológica la factura en su correo electrónico.

Para mayor comodidad, se establecen diferentes formas de pago, domiciliación, pago a través de cajeros automáticos, **aqualiaOnline** y ventanilla.

Estudio de propuestas alternativas de pago, en caso de dificultades para asumir las establecidas.

### Alcance de la Carta de Calidad

Existen 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.

