



Vigo



Ámbito de aplicación da Carta de Calidade

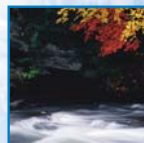
A Carta de Calidade está destinada ós clientes do Servizo Municipal de Abastecemento e Saneamento de Vigo.

En caso de incumprimento de calquera dos compromisos, **ofrecémoslle en efectivo o equivalente ó precio de 10.000 litros de auga**, segundo as tarifas vixentes.

Causas polas que o cumprimento do compromiso da nosa Carta de Calidade **non pode ser esixido**, por imposibilidade momentánea ou definitiva:

- Caso de forza maior ou circunstancias similares.
- Condicións climáticas adversas.
- Danos causados polo cliente nas nosas instalacións ou equipamentos.
- Ausencia do cliente durante a cita previamente concertada.
- Corte da subministración de auga por impago de facturas.
- Servizo suspendido por obras ou avarías na rede.

O ámbito temporal desta Carta de Calidade extenderase durante o ano 2006, quedando a partires de entonces suxeita ás melloras ou revisións que procedan.



*máis información
máis calidade
máis atención*



Concello de Vigo



Carta de Calidade

*Compromiso de servizo
e atención personalizada*

Vigo

Cantabria s/n · 36205 Vigo
T: 902 19 60 19 · F: 986 37 83 36 · www.aqualia.es/vigo



Compromiso de servicio e atención personalizada

1. Se realizan máis de 50.000 análisis ó ano para garantir o control diario da calidade da auga subministrada.
2. Se realizan máis de 25.000 análisis ó ano para garantir o control diario da calidade da auga tratada nas Estacións Depuradoras de Augas Residuais.
3. O prazo de instalación de acometidas (tanto de abastecemento como de saneamento) será de 15 días hábiles como máximo, dende que se dispoña nas oficinas de tódolos requisitos necesarios.

4. Ante calquera solicitude de contratación, se remitirá o informe técnico-económico correspondente nun prazo máximo de 10 días laborables.

5. Calquera actuación sobre o contador do cliente, si técnica e regulamentariamente é posible, no prazo máximo de 10 días laborables, dende a data da solicitude.

6. Comunicaranse oportunamente ós clientes, por escrito ou por teléfono, os consumos excesivos que sexan detectados, nun período máximo de 12 días laborables, dende a data de lectura do contador.

7. Recibirá atención personalizada nas nosas oficinas e, se Vde. o desexa, mediante cita previa.

Rúa Cantabria sn. (Oficinas Centrais)
Xunto parada Vitrasa nº 5

Rúa Venezuela 4 - Frente ó Concello

8. No caso de reclamacións, a resposta ás mesmas será nun prazo máximo de 15 días laborables.

9. Os cortes da subministración programados por obras se notificarán con unha antelación mínima do día anterior, indicando o motivo en cada caso.

10. Ante avarías urxentes nas redes, o noso persoal chegará ó lugar da reparación nun prazo máximo de 2 horas dende o aviso.

máis calidade

Outras melloras no ámbito da CALIDADE

- Amplios horarios de atención ós nosos clientes no servizo telefónico **aqualia-contact**:

Teléfono de atención ó cliente **902 19 60 19**
(de 8 a 20 horas, luns a venres)

Teléfono de avarías **902 13 60 13**
(24 horas, 365 días ó ano)

- Poderá realizar a contratación do servizo dende o seu domicilio, enviándolle a documentación por correo, podendo prescindir do desprazamento ás nosas oficinas comerciais.
- Mediante unha simple chamada telefónica, recibirá unha explicación detallada sobre os procesos de alta, cambio de titularidade ou baixa.
- A través do teléfono, poderá avisarnos respecto a trocos de enderezo, datos bancarios, etc.
- Os conceptos que Vde. paga, detallados de forma clara na factura. Histograma para seguimento dos seus consumos.
- Xestión individualizada do pagamento, a través de domiciliación bancaria, pago en entidade colaboradora, pago en ventanilla ou máquina cobradora de recibos nas nosas oficinas.
- Plan de renovación dos contadores a partires do final da súa vida útil, sen coste para o cliente.
- **aqualia** comprométese a establecer varias xornadas de portas abertas, e a desenrolar campañas didácticas ou informativas para fomentar o coñecemento da nosa actividade.
- Páxinas Web ó seu servizo, para coñecer mellor á empresa, a nosa actividade, instalacións, etc., e poder contactar connosco por este medio:

www.aqualia.es

Páxina xeral de **aqualia**, para toda España

www.aqualia.es/vigo

Páxina de **aqualia-Vigo**



carta de calidade