



## 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 Santander. 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 cinco compromisos, le abonará en efectivo el equivalente al precio de 10.000 litros de agua, según las tarifas vigentes.

**Atención al cliente:**  
902 17 60 17

**Averías:**  
902 13 60 13

**Lecturas:**  
902 26 60 26

**Fax:**  
942 32 46 75

Paseo General Dávila, 330  
39007 Santander  
Cantabria

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



Impreso en papel exento de Cloro



Santander

## Carta de Calidad del Servicio



# Compromisos de calidad de servicio

## Más rapidez

- 1 Ante averías urgentes en la red, el personal de aqualia llegará al lugar de la reparación en un plazo máximo de 3 horas desde el aviso.
- 2 Respuesta a reclamaciones en un plazo máximo de 15 días laborables.

## Más atención

- 3 En caso de traslado de su vehículo por la grúa municipal a causa de una avería en las redes municipales de agua, le abonaremos el desplazamiento en transporte público desde el lugar en el que se encontraba estacionado hasta el depósito, previa entrega del correspondiente justificante.

## Más agilidad

- 4 Ante una nueva solicitud de acometida, se remitirá el presupuesto o el informe de viabilidad correspondiente en un plazo máximo de 15 días laborables.
- 5 El plazo máximo de instalación de acometidas será de 15 días laborables a partir de la aceptación del presupuesto y la ejecución de obra requerida.

# 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/santander**. 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 Santander realiza más de 40.000 determinaciones analíticas al año para controlar y garantizar la calidad del agua suministrada.

Los consumos excesivos detectados según se describen en el Reglamento del Agua, serán comunicados por carta o por teléfono, si éste se nos facilita.

Se le sustituirá 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 recibirá 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.

