

TU AGUA

AQUAVALL, Entidad Pública Local Agua de Valladolid, gestiona de forma directa los servicios públicos del Ayuntamiento de Valladolid, relativos a la captación, potabilización y abastecimiento de agua potable; recogida, alcantarillado, depuración y vertido de aguas residuales y pluviales; gestión y disposición de sus lodos de depuración. En la gestión de dichos servicios públicos, se comprende el cobro de las tasas y precios públicos o privados que sean aplicables.

AQUAVALL tiene como cometido garantizar que se suministre a toda la población de Valladolid agua de alta calidad a precios aceptables socialmente y de reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales en el medio ambiente.

SERVICIOS

- **GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA**
Captación, potabilización, distribución, alcantarillado, depuración, reutilización y retorno al medio ambiente.
- **CIUDADANÍA**
Altas y bajas del suministro, domiciliaciones, gestión de acometidas, agua de obra.

NORMATIVA

Ordenanza local de la prestación patrimonial de carácter público no tributario de los servicios municipales del ciclo integral del agua del Ayuntamiento de Valladolid, que comprende los de abastecimiento, alcantarillado, depuración y control de vertidos

Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento. **(BOP Valladolid 26 de abril de 2006)**

DÓNDE ESTAMOS



Oficinas centrales
Calle Muro, 9
47004 Valladolid
Horario de atención:
Lunes - Viernes de 9 a 14 h.

ETAP Las Eras
Calle Eras, 3
47009 Valladolid

ETAP San Isidro
Carretera de Soria s/n
47012 Valladolid

EDAR
Cno. Viejo de Simancas s/n
47008 Valladolid

SIEMPRE A TU LADO

900 345 128

Teléfono de atención al usuario
Horario de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h.,
excepto festivos.

900 353 088

Teléfono gratuito de averías
Atención las 24 horas, 365 días al año

www.aquavall.es

usuarios@aquavall.es



[@aqua_vall](https://twitter.com/aqua_vall)



Carta de Servicios y compromisos de calidad



AQUAVALL

AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID



#1 RESPONSABLE

INSTALAMOS TU
CONTADOR EN
UN DÍA LABORABLE

Si un usuario solicita un alta de suministro en su vivienda o local situado en una finca con suministro mediante batería de contadores, nos comprometemos a instalarlo en un plazo máximo de un día laborable desde la recepción de la solicitud.

#6 REGULAR

RESPETAMOS INTERVALOS
DE LECTURAS PARA
EVITAR SORPRESAS

Para asegurar la calidad del proceso de lecturas, se establecen unos márgenes para que los días transcurridos entre dos lecturas.

Frecuencia	30 días	90 días
Umbral	+/-2	+/-4

#2 PRECISA

SI HAY UN ERROR DE
LECTURA, LOS SUBSAMOS
EN 6 DÍAS

Cuando un usuario detecte que la factura de agua ha sido calculada con una lectura incorrecta, nuestro personal volverá para retomar una nueva lectura y subsanaremos el error en un plazo de seis días desde esa nueva lectura.

#7 CLARA

AVISAMOS DE LOS
CORTES PROGRAMADOS
AL MENOS UN DÍA ANTES

Se avisarán como mínimo el día anterior, aquellos cortes programados que vayan a provocar una interrupción temporal del suministro de agua. Utilizaremos todos los medios a nuestro alcance (web, redes sociales, carteles...) para que te llegue la información.

#3 CERCANA

CUALQUIER QUEJA O
RECLAMACIÓN RECIBIRÁ
RESPUESTA EN 10 DÍAS

Daremos una respuesta en un plazo máximo de 10 días laborables a las reclamaciones de naturaleza comercial de los usuarios: consumo facturado, cargos en la factura, funcionamiento del contador, condiciones contractuales y calidad del servicio.

#8 EFICAZ

LA BAJA DEL SERVICIO
EN TRES DÍAS

La baja en el servicio se hará efectiva en el plazo máximo de los tres días siguientes al de la solicitud, siempre y cuando el usuario facilite el acceso a nuestro personal a las instalaciones para la proceder a la retirada o precinto del contador.



#4 VIGILANTE

TELÉFONO DE GUARDIA
PARA AVERÍAS ACTIVO
24 HORAS

Disponemos de un teléfono de guardia para averías (900 353 088) que está activo las 24 horas y durante los 365 días del año. La llamada es gratuita al igual que el teléfono de atención al usuario (900 345 128), operativo de lunes a viernes, de 8 a 21 horas, excepto festivos.

#9 COMPROMETIDA

DESARROLLAMOS
CAMPAÑAS DE RESPETO
AL MEDIO AMBIENTE

Somos social y medioambientalmente responsables. Desarrollamos campañas educativas en centros escolares y acciones para fomentar el consumo responsable del agua y el respeto del medio ambiente. Mostramos el ciclo del agua a través de visitas guiadas a nuestras instalaciones.

#5 INMEDIATA

TUS GESTIONES,
EN EL MOMENTO

Nos comprometemos a ejecutar de manera inmediata las siguientes gestiones comerciales que nos solicite:

- Cambio de titular del suministro.
- Actualizar de datos de domicilio.
- Actualización de datos bancarios.
- Duplicados de factura.

#10 SOCIAL

NO CORTAMOS EL
SUMINISTRO A FAMILIAS
SIN RECURSOS

Trabajamos en coordinación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valladolid para garantizar el suministro de agua a todas las familias en situación de riesgo de exclusión social y evitar el corte por impago de las tarifas.

CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE