



## a sua **Garantia**

O nosso objectivo de preservar a sua satisfação leva-nos à criação desta carta de compromisso. Esta não é mais do que uma garantia para um serviço eficiente.

E-mail [aguas.paredes@veoliaagua.com.pt](mailto:aguas.paredes@veoliaagua.com.pt)

Tel 255 788 530 Fax 255 788 539

4580-229 Paredes

Rua de Timor, 27

AP - Aguas de Paredes, S.A.



ÁGUAS DE PAREDES

VEOLIA  
ÁGUA



## os nossos **Compromissos**

Como uma aliança, a Veolia Água tem como objectivo reforçar a sua relação de confiança com os seus clientes, comprometendo-se a prestar um serviço de qualidade, em melhoria contínua, na gestão do ciclo de água.

VEOLIA  
ÁGUA

# os nossos **Compromissos**

## **Facilitamos o acesso aos nossos serviços**

- Fazemos o seu contrato por telefone, correio electrónico, correio ou nos nossos postos de atendimento;
- Entregamos um conjunto de informações úteis, para que nos conheça e aos nossos serviços;
- Fornecemos o orçamento do seu ramal em 8 dias úteis, após a visita do técnico à instalação; (\*)
- Executamos o ramal nos 15 dias posteriores ao seu pagamento e à obtenção de autorização de intervenção na via pública pela entidade gestora do subsolo; (\*)
- Activamos o serviço até ao final do dia útil seguinte à sua solicitação, ou na data acordada, e sempre que as condições técnicas o permitam. (\*)

## **Respeitamos as marcações que acordamos consigo**

Para todas as solicitações efectuadas, e que envolvam uma intervenção no local, respeitamos o horário acordado. Considera-se respeito do horário o período entre a hora acordada e os 60 minutos seguintes. (\*)

## **Intervimos em situações de emergência**

Respondemos 24 horas por dia, 7 dias por semana, às situações de emergência técnica nas redes de abastecimento de água para consumo público e de drenagem de águas residuais (\*\*) que nos sejam comunicadas.

Na rede de abastecimento de água intervimos no prazo de 2 horas e na de águas residuais (\*\*) no prazo de 4 horas. (\*)

Em caso de interrupções de abastecimento prolongadas disponibilizaremos água para primeiras necessidades.

## **Respondemos a questões sobre a qualidade da água e sobre o tratamento de águas residuais (\*\*)**

Respondemos às suas questões, pelo mesmo meio, nos seguintes prazos:

- **Telefone:** imediato, excepto se a complexidade técnica obrigar a uma análise mais profunda, à qual responderemos por correio;
- **Correio electrónico:** até ao final do dia útil seguinte; (\*)
- **Correio:** 8 dias úteis. (\*)

## **Respondemos a questões sobre a factura e às reclamações sobre os serviços**

Respondemos às suas questões, pelo mesmo meio, nos seguintes prazos:

- **Telefone:** imediato, excepto se necessário uma análise mais detalhada, à qual responderemos por correio;
- **Correio electrónico:** até ao final do dia útil seguinte; (\*)
- **Correio:** 8 dias úteis. (\*)

(\*) Em caso de incumprimento, como compensação, oferecemos-lhe na próxima factura o valor equivalente a 10.000 litros de água, calculado ao primeiro escalão doméstico.

(\*\*) Quando a gestão das águas residuais é da nossa responsabilidade.

O cumprimento da Carta Compromisso só deve ser reclamado pelo cliente segundo o princípio da boa fé e em condições normais de funcionamento. O seu cumprimento não pode ser exigido em situações de impacto colectivo e quando a sua execução é impossível momentânea ou definitivamente, nomeadamente nos seguintes casos:

- Intervenções externas e independentes da Veolia Água;
- Casos de força maior;
- Condições climáticas difíceis (ex.: inundações, geadas, neve, etc...);
- Destruição voluntária das infra-estruturas e equipamentos;
- Instalações e equipamentos inacessíveis;
- Não comparência do Cliente nas datas e horas marcadas;
- Interrupção do fornecimento de água em caso de necessidade de intervenção na rede.

# a sua **Garantia**

## **Garantimos um serviço de proximidade**

A relação de proximidade consigo é fundamental. Procuramos que o nosso horário de atendimento vá de encontro a esse objectivo. Estamos prontos a atendê-lo por telefone e nos nossos postos de atendimento.

## **Comunicamos as interrupções programadas de abastecimento de água**

Informamos todas as interrupções programadas com duração prevista superior a 4 horas, nos meios de comunicação locais ou por afixação em locais públicos.

## **Alertamos em caso de incidente excepcional**

Informamos, em caso de incidente excepcional na rede de distribuição de água, pelos meios tradicionais de comunicação. Utilizamos os mesmos meios para o informar do restabelecimento do abastecimento.

## **Estamos atentos às suas opiniões**

Para melhor responder às suas expectativas, analisamos anualmente o seu nível de satisfação. Divulgamos os resultados obtidos.

## **Acompanhamos as situações de carência**

Para clientes comprovadamente carenciados, ajudamos na procura de soluções que permitam a continuidade do serviço.

## **Racionalizamos os recursos**

Informamos sempre que detectarmos um consumo anómalo na sua instalação.

## **Respeitamos e preservamos o meio ambiente**

Porque a água é um bem essencial, desenvolvemos acções e sensibilizamos para a protecção do meio ambiente.

