

Os nossos Compromissos a sua Garantia



ÁGUAS DE VALONGO

- 1** **Intervimos em situações de emergência.**
Respondemos às situações de emergência dos nossos clientes provocadas por problemas de abastecimento de água ou de águas residuais, comunicadas através da **Linha Piquete 808 202 362** a funcionar 24/24 horas durante 7 dias por semana.

Comprometemo-nos a intervir no prazo de 2 horas em problemas de abastecimento de água e no prazo de 4 horas em problemas de águas residuais.

- 2** **As marcações são respeitadas.**
Para todas as solicitações efectuadas e que envolvam uma intervenção no local, respeitamos os dias e horas marcados com os clientes. Considera-se hora marcada o período entre a hora solicitada e os 60 minutos seguintes, todos os dias úteis das 8h30 às 15h30.

Comprometemo-nos a respeitar todas as marcações.

- 3** **Garantimos a qualidade da Água.**
Garantimos a qualidade da água distribuída, através de análises periódicas. Respondemos a todas as questões sobre as características essenciais da água, através da **Linha Cliente 800 205 484**, todos os dias úteis das 8h30 às 15h30.

Comprometemo-nos a prestar informações mais detalhadas, sempre que solicitado, num prazo de 48 horas.

- 4** **Execução e localização de ramais de Água e Saneamento.**
Estudamos com o cliente a localização e execução dos ramais.

Comprometemo-nos a executar os ramais nos 15 dias posteriores ao respectivo pagamento e à obtenção de autorização de intervenção na via pública pela entidade gestora do subsolo.

- 5** **Instalação e retirada de contador.**
Instalamos ou retiramos o contador de acordo com a marcação efectuada com o cliente, todos os dias úteis das 8h30 às 15h30. Considera-se hora marcada o período entre a hora solicitada e os 60 minutos seguintes.

Comprometemo-nos a respeitar as marcações.

- 6** **Restabelecimento da ligação após corte.**
Restabelecemos o normal fornecimento de água, após a regularização do problema que determinou o corte.

Comprometemo-nos a restabelecer a ligação num prazo de 24 horas.

- 7** **Apreciação de projectos.**
Os projectos entregues para apreciação têm uma resposta rápida.

Comprometemo-nos a apreciar todos os projectos num prazo máximo de 20 dias.

- 8** **Esclarecimento de dúvidas/reclamações.**
Esclarecemos qualquer dúvida e respondemos a todas as reclamações do cliente de uma forma clara, precisa e objectiva.

Tentaremos de imediato responder a todas as dúvidas colocadas por telefone ou pessoalmente. Responderemos às reclamações escritas num prazo máximo de 15 dias.

Em caso de incumprimento dos compromissos assumidos a Águas de Valongo, como contrapartida, oferece o equivalente a 10.000 litros de água.

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

- Intervenções externas e independentes da Águas de Valongo;
- 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;
- Corte de água por falta de pagamento;
- Interrupção do fornecimento de água em caso de necessidade de intervenção na rede.