

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.

