Um forte compromisso com o concelho do Fundão

Esta Carta de Qualidade reitera o forte compromisso da **Aqualia** (representada no concelho do Fundão pela Aquafundalia - Águas do Fundão, S.A.) para com a sociedade em geral e com as localidades onde presta serviço em particular e também para com a sustentabilidade ambiental, divulgando iniciativas que fazem parte da sua política de Responsabilidade Social Corporativa. Destina-se aos utilizadores do Serviço de Abastecimento e Saneamento do Município do Fundão e, com a sua aplicação, a **Aqualia** assume o compromisso de melhorar a informação e a comunicação com os utilizadores do serviço, tornando a resposta a pedidos e reclamações mais fácil, e compromete-se a encontrar, mais rapidamente, soluções para qualquer incidente que tenha ocorrido ou possa vir a ocorrer no serviço.

Aquafundalia - Águas do Fundão S.A.

nº de atendimento ao público:
275 771 482

nº de piquete: 933 523 645

www.aquafundalia.pt

e-mail: aquafundalia@fcc.es

Rua dos Restauradores, Lote A e B, R/C, Loja A
6230-496 Fundão

aqualia
O seu serviço de água no Fundão

Fundão

Carta de Qualidade do Serviço

Compromisso de serviço e atendimento personalizado

aqualia
O seu serviço de água no Fundão

Garantia de um serviço de qualidade

Para nós, na **Aqualia**, a confiança dos nossos utilizadores em cada um dos serviços que gerimos, representa um dever de melhoria contínua, que nos motiva a efetuar uma excelente gestão da água e a criar uma relação transparente e fluida, garantindo um serviço com uma grande qualidade, que se pode demonstrar e que se deve exigir todos os dias.

Com todas as vantagens para si

No interior deste folheto, encontrará os compromissos da Carta de Qualidade, além de informação adicional de grande interesse para si. Caso a **Aqualia** não cumpra algum destes compromissos, terá direito a uma indemnização no valor equivalente ao preço de 10.000 litros de água, de acordo com as tarifas em vigor.

Uma garantia com todas as vantagens para si.

Compromissos da Carta de Qualidade do Serviço

Mais eficácia • Mais rapidez • Mais informação

1. Os serviços pagos pelos utilizadores são apresentados de acordo com a legislação em vigor e com as recomendações da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).
2. Perante avarias graves na rede, o pessoal da **Aqualia** chegará ao local da avaria, no máximo, três horas após o aviso *(desde que a chamada seja atendida pelos nossos serviços)*.
3. Diferentes formas de pagamento: débito direto, pagamento em estabelecimentos comerciais autorizados, na loja de atendimento ao público ou vale postal.
4. Havendo previsão de cortes de água, os utilizadores são informados com uma antecedência mínima de 48 horas, através da página web ou do correio eletrónico.
5. Todas as suas questões são atendidas, pessoalmente ou por telefone, durante o horário de atendimento ao público em vigor. O telefone de piquete está à sua disposição 24 horas por dia, 365 dias por ano.
6. São disponibilizados tarifários sociais e familiares em coordenação com os serviços sociais do Município e respeitando as indicações da ERSAR.
7. Todas as reclamações escritas que nos forem enviadas, são respondidas num prazo máximo de 15 dias úteis.
8. Após uma avaria, o restabelecimento do serviço é efetuado no prazo máximo de 24 horas (rede de abastecimento) ou de 48 horas (rede de saneamento).

Alcance da Carta de Qualidade

A Carta de Qualidade é um compromisso da **Aqualia** destinado a todos os utilizadores do Serviço de Abastecimento de Água e Saneamento do Município do Fundão.
Não obstante, existem algumas situações em que o cumprimento dos compromissos que constam nesta Carta de Qualidade não poderá ser exigível, por impossibilidade momentânea ou definitiva:

- Caso de força maior ou circunstâncias similares;
- Condições climatéricas adversas;
- Danos causados pelo cliente nas nossas instalações ou equipamentos;
- Ausência do cliente durante qualquer intervenção previamente combinada;
- Corte de fornecimento de água por incumprimento do pagamento de faturas;
- Suspensão do serviço por obras ou avarias na rede.

Na **Aqualia** esforçamo-nos para oferecer mais e melhores soluções, à medida das suas necessidades

Mais comodidade para si

A **Aqualia** põe à sua disposição diferentes canais para que possa manter-se informado ou estabelecer qualquer tipo de comunicação com a empresa, quer pessoalmente quer pelo telefone.

Mais transparência

Periodicamente, enviamos-lhe uma fatura detalhada, contendo uma descrição simples e precisa dos serviços prestados e um gráfico para acompanhamento dos consumos verificados.

Juntamente com a sua fatura, receberá regularmente folhetos ou informações acerca do serviço, para que disponha sempre de informação clara e atualizada.

Mais qualidade assegurada

Todas as análises previstas no Plano de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), aprovado pela Entidade Reguladora, são efetuadas em laboratórios acreditados, para garantir e controlar, diariamente, a qualidade da água.

aqualia