



Política do Cliente

UM COMPROMISSO DA ÁGUAS DE COIMBRA



Política do Cliente

A presente Política do Cliente – Um compromisso da Águas de Coimbra estabelece os princípios, direitos, deveres e compromissos que orientam a relação da empresa com os seus clientes, no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água e de drenagem de águas residuais.

Este documento aplica-se a todos os clientes, colaboradores, prestadores de serviços e demais entidades que atuem em representação ou em nome da Águas de Coimbra.

A Águas de Coimbra, na sua relação com o cliente, rege-se pelos seguintes princípios orientadores:

- Universalidade e igualdade no acesso ao serviço público;
- Continuidade e regularidade do serviço prestado;
- Equidade e não discriminação;
- Ética, transparência e rigor na informação prestada;
- Responsabilidade pública;
- Proteção do ambiente;
- Sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Qualidade e excelência no serviço;
- Espírito de equipa;
- Liderança e inovação.

UM COMPROMISSO DA ÁGUAS DE COIMBRA.



1. Qualidade do Serviço

A Águas de Coimbra compromete-se a:

- Cumprir os parâmetros legais e regulamentares aplicáveis à qualidade da água e à drenagem de águas residuais;
- Assegurar a continuidade do serviço, reduzindo ao mínimo as interrupções;
- Informar previamente os clientes sobre intervenções programadas que possam afetar o abastecimento de água;
- Atuar de forma célere e eficaz na resolução de avarias e outras ocorrências.

2. Atendimento ao Cliente

A Águas de Coimbra assegura:

- Canais de atendimento acessíveis: presencial, telefónico e digital;
- Um atendimento com respeito, cortesia e profissionalismo;
- Respostas claras e fundamentadas dentro dos prazos legais e regulamentares;
- Formação contínua dos colaboradores em atendimento ao público e ética do serviço público.

3. Transparência e Rigor na Informação

A Águas de Coimbra compromete-se a:

- Prestar informação clara sobre tarifas, contratos, faturação e consumos;
- Disponibilizar faturas claras, completas e compreensíveis;
- Comunicar de forma atempada quaisquer alterações relevantes ao serviço;
- Utilizar linguagem simples e acessível.

4. Faturação, Pagamentos e Cobrança

A Águas de Coimbra garante:

- Uma faturação correta, transparente e conforme a legislação em vigor;
- A disponibilização de vários meios de pagamento;
- Informação clara sobre prazos de pagamento, consequências do incumprimento e mecanismos de regularização;
- Um tratamento socialmente responsável das situações de incumprimento, de acordo com os termos legais em vigor.

5. Direitos dos Clientes

Os clientes têm direito a:

- Um serviço contínuo, seguro e de qualidade;
- Informação clara e completa sobre o serviço prestado;
- Atendimento respeitoso, imparcial e eficiente;
- Apresentar reclamações, sugestões, pedidos de esclarecimento ou elogios.
- Obter resposta às reclamações dentro dos prazos legais;
- Conhecer os mecanismos de resolução de conflitos previstos na lei;
- Proteção dos seus dados pessoais, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

6. Reclamações, Sugestões e Resolução de Conflitos

A Águas de Coimbra reconhece a reclamação como um direito do cliente e um instrumento de melhoria contínua, comprometendo-se a:

- Disponibilizar canais formais de reclamação, incluindo o Livro de Reclamações (físico e eletrónico);
- Registar, analisar e responder a todas as reclamações;
- Garantir que a apresentação de reclamações não resulta em qualquer prejuízo para o cliente;
- Utilizar a análise das reclamações como instrumento de melhoria dos processos e da qualidade do serviço.

7. Clientes em Situação de Vulnerabilidade

A Águas de Coimbra compromete-se a:

- Aplicar e divulgar a tarifa social da água, nos termos do Regulamento Municipal de Água e Recolha de Águas Residuais;
- Garantir atendimento prioritário e acompanhamento personalizado;
- Atuar com especial atenção em situações que possam comprometer o acesso ao serviço essencial;
- Promover informação clara sobre direitos e apoios existentes.

8. Proteção de Dados e Confidencialidade

A Águas de Coimbra assegura:

- O tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais;
- A utilização dos dados exclusivamente para fins relacionados com a prestação do serviço;
- O cumprimento integral do RGPD.

9. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

A presente Política do Cliente será:

- Monitorizada através de indicadores de desempenho e satisfação dos clientes;
- Avaliada anualmente;
- Revista sempre que ocorram alterações legais, regulamentares ou organizacionais relevantes.

10. Divulgação, Cumprimento e Responsabilidade

Esta Política do Cliente será:

- Publicamente divulgada através do site institucional e de outros meios de comunicação;
- Integrada nos processos internos da empresa;
- De cumprimento obrigatório por todos os colaboradores e entidades que atuem em representação da Águas de Coimbra.

A adoção, divulgação e implementação de uma **Política do Cliente - Um Compromisso Águas de Coimbra**, não é apenas uma resposta às exigências regulatórias, mas um investimento estratégico na qualidade do serviço prestado, na valorização dos clientes e no desenvolvimento sustentável da empresa, garantindo uma gestão mais próxima, transparente e orientada para as necessidades da população que serve.

