



Харта на клиента

Този документ е споразумение с особена обществена значимост. Чрез него „Софийска вода“ поема ангажимент пред клиентите да надхвърли заложените нива на услугите в нормативната база и да отговори в още по-голяма степен на изискванията и очакванията на жителите на столицата.

1. Ние предлагаме само най-качествена вода



Работим 24 часа, 7 дни в седмицата, за да доставяме непрекъснато вода с наблюдавано качество

- Контролираме качеството на водата чрез лабораторни анализи през целия процес – от източника до клиента;
- Представяме на сайта на дружеството всеки месец актуална и ясна информация за качеството на водата във Вашия квартал;
- Реагираме до 2 часа на всеки сигнал за влошено качество на водата и връщаме обаждане с първите резултати до 48 часа от подаването му. Искаме потвърждение от Вас, че водата е с обичайното отлично качество.

2. Ние сме на Ваша страна по всяко време



Грижим се да Ви предоставим най-доброто обслужване; доставяме водата надеждно; можете да се свържете с нас по всяко време, напълно безплатно

- Приемаме спешни сигнали (за липса на вода, наводнен имот, уличен теч, влошено качество на водата) 24 часа/7дни и реагираме с проверка на място до 2 часа;
- Информираме Ви чрез медиите, сайта на дружеството и на телефон 0800 121 21 за аварийни спирания на водоподаването, а за планирани спирания Ви информираме до 2 дни предварително. Предлагаме и индивидуално информиране чрез безплатен sms или имейл;
- Отговаряме на Вашите обаждания денонощно. Ако не сте успели да се свържете с нас и сте оставили съобщение на гласовата поща, ще Ви върнем обаждане до 2 часа;
- Центровете за обслужване на клиенти са леснодостъпни с обществен транспорт и са с удължено работно време. Мобилният ни център за обслужване на клиенти посещава по график населените места извън София;
- Отговаряме на всички Ваши писма до 8 дни; на всички Ваши имейли до 2 дни; на всеки Ваш сигнал, ако не сте напълно удовлетворени от нашите услуги;
- Когато е необходимо посещение във Вашия имот, организираме деня и времевия интервал на посещението при първия контакт с нас.

3. За нас човешката солидарност е повече от всичко



Нашите услуги са адаптирани за ползване от уязвими лица

- ▶ Помагаме на клиентите ни в затруднено финансово положение да плащат за услугите, като им предлагаме гъвкави схеми за разсрочено плащане;
- ▶ Предоставяме Ви безплатни разговори с нашия телефонен център;
- ▶ Центровете за обслужване на клиенти са леснодостъпни за хора със специални нужди.

4. Ние откликваме на Вашите потребности



Вие избирате най-удобния за Вас начин да се свържете с нас

- ▶ Можете да разговаряте с нашите служители в телефонния център. Вие сте добре дошли и в нашите центрове за обслужване на клиенти, за да получите лично отговори на Вашите въпроси;
- ▶ Предлагаме Ви все повече електронни услуги;
- ▶ Включваме Ви в процеса по подобряване на нашите услуги. Публикуваме на сайта на дружеството резултатите от годишното проучване на клиентската удовлетвореност;
- ▶ Предоставяме разбираема фактура и отговоряме през всеки комуникационен канал на въпроси, свързани с нея.

5. Ние се грижим за световните ресурси Заедно



Също като Вас, и ние в „Софийска вода“ сме загрижени за бъдещето на нашата планета

- ▶ Постоянно въвеждаме иновации за опазване и възобновяване на природните ресурси - от водоизточниците до връщането на пречистената вода в природата;
- ▶ Създаваме осведоменост и отговорност към околната среда;
- ▶ Насърчаваме към отговорно ползване на водата;
- ▶ Споделяме с Вас добри практики за пречистване на отпадъчните води и опазването на околната среда;
- ▶ Улесняваме Ви при сигнализирането за загуби на вода и сме признателни, че сте част от нашите усилия за намаляването им.