

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.

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.

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 модерно и технологично оборудвани и са с удобно работно време;
- Отговаряме на всички Ваши писма до 12 дни; на всички Ваши имейли и запитвания през уебсайта на дружеството до 3 дни; ще регистрираме и направим проверка 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.

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.

Ние откликваме на Вашите потребности

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

- ▶ Можете да получите лично отговори на Вашите въпроси по предпочитан начин за комуникация с нас по телефона, на място в нашите центрове за обслужване на клиенти или онлайн;
- ▶ Предлагаме Ви все повече електронни услуги и разнообразни канали за плащане;
- ▶ Вие сте нашият двигател за подобряване на услугите ни, като се вслушваме в мнението Ви, получено при ежегодното социологическо проучване на клиентската удовлетвореност;
- ▶ Предоставяме фактура с подробна информация, която може да получавате по най-удобния за Вас начин и отговаряме на въпроси, свързани с нея.

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.