Estimados usuarios

Nuestra prioridad es ofrecerle una **experiencia excepcional** en cada interacción con nuestro servicio de acueducto y alcantarillado municipal. Nos complace presentarle nuestro **compromiso de experiencia centrado en nuestros clientes monterianos**, diseñado pensando en usted y en cómo podemos superar sus expectativas.

Creemos en una relación de **colaboración mutua**. Por eso, no solo nos enfocamos en cumplir con nuestras responsabilidades, sino que también le brindamos todas las herramientas y la información necesaria para que usted pueda **participar activamente en el cuidado de este recurso vital**.

Le invitamos a **ser parte de esta experiencia transformadora**. Juntos, haremos de nuestra Montería un **ejemplo de gestión hídrica responsable y eficiente**.

Derechos de los usuarios:

- Recibir un servicio de calidad de acueducto y alcantarillado.
- Ser atendido de manera respetuosa, oportuna y eficaz.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio.
- Obtener respuesta completa y de fondo a sus solicitudes en los plazos establecidos por la ley.
- Conocer el estado de sus trámites y solicitudes.
- Recibir orientación sobre los requisitos exigidos por la ley para sus trámites o solicitudes.
- Recibir información clara y oportuna sobre la facturación del servicio.
- Ser informado previamente sobre interrupciones programadas del servicio.
- Participar en los comités de desarrollo y control social.
- Recibir protección de sus datos personales conforme a la ley.

Nuestro compromiso con su experiencia:

- **Agua de calidad:** Cada gota que llega a su hogar es segura y confiable.
- **Atención personalizada:** Lo escuchamos y atendemos con calidez y empatía.
- **Soluciones rápidas:** Resolvemos sus inquietudes de manera ágil y efectiva.
- **Transparencia total:** Información clara sobre su consumo y facturación.

Deberes de los usuarios:

- Hacer uso racional y eficiente del agua.
- Brindar un trato digno a los colaboradores de VEOLIA
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los colaboradores de VEOLIA en busca de un beneficio particular
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención.
- Pagar oportunamente la factura del servicio.
- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- Mantener en buen estado las instalaciones internas y la acometida.
- Informar sobre alteraciones en la calidad del agua o fallas en el servicio.

Trabajemos en equipo para cuidar este recurso vital:

- **Consejos de ahorro:** Le ofrecemos tips personalizados para reducir su consumo.
- **Reportes de fugas:** Informenos rápidamente para evitar desperdicios.
- **Educación ambiental:** Participe en nuestros programas comunitarios.

Nuestros compromisos con usted:

- **Respuesta rápida:** Atenderemos sus solicitudes en máximo 15 días hábiles.
- **Avisos oportunos:** Le informaremos con 24 horas de anticipación sobre mantenimientos programados.
- **Facturación clara:** Recibirá información detallada y fácil de entender sobre su consumo.
- **Mejora continua:** Invertimos constantemente en tecnología para optimizar nuestro servicio.

Atención preferencial:

Brindaremos atención prioritaria a **personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.**

¿Cómo podemos servirle?:

Atención presencial:
Dirección: Calle 29 # 2-07, Montería.
Horario: Lunes a jueves 7:30 a.m. - 4: 00 p.m
Viernes: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Atención telefónica:
Línea 116
24 horas todos los días.

Atención virtual:
Página web:
www.monteria.veolia.co
Correo electrónico:
veolia.monteria@veolia.com
ChatBot en línea:
317 372 5078

Atención escrita:
Dirección de correspondencia:
Cra 4 No. 29-19 Piso 3 Ed. Imperial Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P
veolia.monteria@veolia.com

Su opinión nos importa:

Valoramos sus comentarios y sugerencias. Cada una es una oportunidad para mejorar:

- **Encuestas de satisfacción:** Participe y ayúdenos a servirle mejor.
- **Veolia con la Gente:** Unase y ayúdenos a diseñar el servicio del futuro.

Nos comprometemos a trabajar continuamente para mejorar nuestros servicios y satisfacer sus necesidades, cada gota cuenta, y usted es nuestra prioridad. Trabajamos día a día para superar sus expectativas y construir juntos una ciudad más sostenible y agradable para todos.

Atentamente,

Uriel García Pereira
Gerente General
Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.