

OBIECTIVUL DE POLITICĂ PUBLICĂ

Prin politica publică pe care o adoptă, Aquatim S.A. și-a asumat următoarea misiune:

- să contribuie la bunăstarea comunităților de oameni prin asigurarea unor servicii de calitate, la prețuri accesibile;
- să asigure servicii de înaltă calitate, pentru a satisface în mod constant cerințele și așteptările fiecărui client;
- să înțeleagă nevoile și așteptările părților interesate;
- să fie un factor de stabilitate din punct de vedere al asigurării serviciilor pentru clienții existenți și un factor de progres din punct de vedere al extinderii serviciilor în aria de operare;
- să își mențină statutul de companie performantă, stabilă și de top în domeniu și să își continue dezvoltarea printr-un management modern, îmbunătățirea permanentă a activității companiei, a responsabilității instituționale și încurajarea egală a dezvoltării profesionale a angajaților;
- să promoveze respectul reciproc și tratamentul egal al clienților prin facilitarea unei comunicări eficiente, coerente, transparente, cu toți factorii relevanți;
- să respecte moștenirea de la natura, respectiv apa, care ocupă un rol central în obiectul de activitate, prin promovarea unor politici de protecția și conservarea mediului înconjurător, atât în rândul angajaților cât și a clienților prezenți și viitori;
- să îmbunătățească permanent calitatea relațiilor cu clienții, prin îmbunătățirea mijloacelor de comunicare și pregătire a angajaților;
- să încurajeze actualizarea și diversificarea surselor de documentare, informare și pregătire, în scopul facilitării luării unor decizii cât mai bune;
- să respecte în continuare standardele, legislația în vigoare și alte norme și cadre de referință relevante sau obligatorii necesare desfășurării activității sau îmbunătățirii acesteia.

Măsurile prezentate în cele ce urmează reprezintă politica publică a Aquatim S.A. și vizează următoarele aspecte:

- îndeplinirea criteriilor de performanță stabilite de Consiliul de administrație al societății și asumate de către managementul acesteia, pentru perioada 2023 -2027, prin intermediul contractului de mandat;
- creșterea contribuției întreprinderii publice la îmbunătățirea standardelor de viață ale populației și standardelor de mediu prin identificarea și implementarea unor soluții inovatoare și eficiente;
- îmbunătățirea continuă a proceselor interne prin Sistemul de Control Intern Managerial;
- identificarea surselor de finanțare pentru realizarea investițiilor care vizează:
 - extinderea și reabilitarea rețelelor de distribuție a apei potabile și a rețelelor de canalizare, în aria de delegare a serviciilor;

- reabilitarea stațiilor de tratare a apei care au fost supuse exploatării îndelungate;
 - realizarea unor stații noi de tratare a apei în contextul extinderii sistemului de alimentare cu apă;
 - reabilitarea stațiilor de epurare care au fost supuse exploatării îndelungate;
 - realizarea unor stații noi de epurare în contextul extinderii sistemului de canalizare;
 - investiții pentru digitalizarea serviciilor, respectiv implementarea și utilizarea unor programe informatice pentru operare și monitorizare.
- menținerea în stare optimă de funcționare a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - prestarea serviciilor publice cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat și în conformitate cu cele mai bune practice aplicabile în domeniu;
 - orientarea către utilizatori;
 - asigurarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitățile locale;
 - dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
 - protecția mediului, respectarea condițiilor impuse prin autorizațiile de mediu sau orice autorizație, aviz, acord, permis sau orice alt act, de orice fel, care le prelungește sau înlocuiește pe cele enumerate mai sus;
 - îmbunătățirea continuă a nivelului de calitate a serviciilor livrate utilizatorilor, prin dezvoltarea unor sisteme performante și eficiente;
 - întărirea percepției publice conform căreia serviciile prestate de Aquatim S.A. reprezintă servicii de calitate;
 - monitorizarea permanentă a modului în care sunt respectate standardele de performanță și de calitate a serviciilor;
 - protejarea mediului înconjurător prin re tehnologizare, acolo unde este posibil, prin prevenirea și controlul poluării, gestionarea resurselor, materialelor și deșeurilor, în spiritul dezvoltării durabile;
 - dezvoltarea culturii organizaționale care să fie centrată pe oferirea unor servicii de calitate pentru utilizatori, menținerea sistemelor exploatate la un nivel tehnologic ridicat, precum și evitarea poluării mediului înconjurător;
 - optimizarea permanentă a costurilor;
 - instruirea permanentă a personalului pentru creșterea gradului de profesionalism;
 - extinderea ariei de operare;
 - informarea eficientă a utilizatorilor asupra modului de derulare a serviciilor publice prestate de operator;
 - evaluarea periodică a politicii, obiectivelor și programelor de management, în scopul adecvării și perfecționării continue, făcând corecțiile necesare ori de câte ori este nevoie;
 - monitorizarea permanentă cu scopul de a ne asigura că politica noastră este documentată, implementată, menținută și comunicată întregului personal, disponibilă pentru public și toate părțile interesate.

Pentru îmbunătățirea și eficientizarea relațiilor cu clienți, compania a pus la dispoziția acestora mai multe facilități, dintre care menționăm:

- portalul dedicat, "Contul meu", pentru plăți online, transmitere index, urmărire consum și plăți;
- serviciul telefonic call-center/dispecerat, disponibil 24/7, număr unic 0356914;
- adresă de contact e-mail dedicată: clienti@aquatim.ro;
- actualizări regulate pe site cu informații de interes pentru consumatori;
- transmiterea sesizărilor, depunerea documentațiilor pentru avize sau contracte, programarea audiențelor direct de pe site, fără autentificare necesară în portalul *Contul meu*.

Site-ul companiei a fost refăcut în anul 2021 pentru a oferi utilizatorilor acces facil la toate informațiile de interes și posibilitatea de a obține, completa și transmite documentațiile necesare avizelor și contractelor online. Pe pagina de internet www.aquatim.ro și pe [pagina de Facebook](#) a companiei sunt publicate informații la zi despre serviciile și activitățile noastre, iar angajații Aquatim S.A. sunt în dialog cu clienții și pe platformele online, oferind asistență. Mass-media rămâne unul dintre principalele canale de comunicare cu clienții, comunicatele de presă ale companiei fiind preluate de circa 35 de entități media, publicații scrise și online, posturi radio și TV.

Centrul relații clienți din Timișoara, de pe strada Enric Baader, este un spațiu amenajat modern și dotat cu tot ce este necesar pentru ca oaspeții să se simtă confortabil, în siguranță și să nu piardă timp.

Cifre cheie din activitatea de relaționare cu clienții:

- operatorii call center rezolvă circa 400 de sesizări/solicitări pe lună;
- centrul de relații clienți preia un flux mediu de 40 clienți pe zi;
- circa 450 solicitări primite pe adresa clieti@aquatim.ro sunt procesate lunar.

Metodele de plată puse la dispoziția clienților sunt diversificate. Plata facturii este posibilă în afara casierilor Aquatim și portalului "Contul meu", fără perceperea vreunui comision, prin rețelele bancare, Poșta Română, diverse centre de plăți și comercianții parteneri cu companiile specializate în încasarea de plăți. Detalii se găsesc în secțiunea [Unde și cum puteți plăti](#), de pe pagina de internet www.aquatim.ro.