

Águas do Alto Minho reforça transparência ao consumidor aderindo ao CIAB

15 de Março, 2021

A AdAM (Águas do Alto Minho) anunciou, esta segunda-feira, Dia Mundial do Consumidor, a adesão ao CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo).

Esta decisão, segundo a empresa, tem como objetivo a “melhoria do serviço de apoio ao cliente”, criando um “canal privilegiado para a resolução de situações de desacordo entre as partes, de forma rápida e eficaz, salvaguardando assim os interesses dos consumidores” e “garantindo total independência e transparência”.

A empresa lembra, em comunicado, que o reforço nos serviços de apoio ao cliente já permitiu que em apenas 13 dias, se respondesse, de forma robusta, ao contacto de 21.826 clientes. E já a partir de abril, a AdAM, passará a ter 129 locais para pagamento presencial das faturas, lê-se no comunicado.

No âmbito da adesão, os clientes da AdAM poderão a partir de abril recorrer a esta entidade, comprometendo-se a empresa e o CIAB ao seguinte: “articulação dos procedimentos a adotar no tratamento das reclamações, definidos em articulação entre ambas as entidades”, o “CIAB disponibiliza-se para colaborar na formação de técnicos da AdAM que estejam afetos ao tratamento das reclamações”; a “criação de canais de comunicação diretos entre o CIAB e a AdAM, tendo em vista operacionalizar um rápido tratamento e resolução das reclamações” e, o “CIAB disponibilizará ainda um técnico para apoio local em cada município parceiro da AdAM, o que vai permitir reforçar o serviço de proximidade junto dos consumidores”.

Para mais informações, consulte [aqui](#).