

CARTA DE SERVEIS DE PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2025

Instal·lació del comptador

S'instal·larà el comptador en un màxim de quatre dies laborals a comptar a partir de la tramitació i abonament del dret de connexió.

Nombre de comptadors instal·lats: 919

Nombre de comptadors instal·lats en quatre dies: 895

Percentatge de comptadors instal·lats en el termini de quatre dies: 97,39 %

Resolució de reclamacions per escrit

Es donarà resposta a les reclamacions rebudes per escrit en un termini màxim de 20 dies laborals, enviant un justificant de recepció en un màxim d'un dia laborable.

Nombre de reclamacions rebudes per escrit: 686

Nombre de reclamacions rebudes per escrit respostes en 20 dies: 373

Percentatge de respostes fetes en el termini de 20 dies: 98,10%

Avís d'excés de consum

En el cas de detecció d'un consum més elevat que l'habitual en qualsevol habitatge, per una possible fuga, es comunicarà personalment, mitjançant un avís a la bústia o trucada telefònica en un màxim de 4 dies feiners

Nombre de deteccions de consum elevat: 3.759

Nombre de deteccions de consum elevat comunicades en 4 dies: 3759

Percentatge de comunicacions fetes en el termini de 4 dies sobre el total de deteccions: 100 %

Garantir una facturació real

En cas de detecció d'un error de lectura en la factura, es rectificarà en un màxim de 10 dies laborals a comptar a partir de la reclamació del client.

Nombre d'errors de lectura en factura reclamades: 100

Nombre d'errors de lectura en factura reclamades, rectificades en 10 dies: 100

Percentatge de rectificacions de lectura respecte el total de reclamacions: 100%

Pressupost i execució de noves connexions

S'elaborarà el pressupost en el termini màxim de 10 dies laborals a comptar des de la formalització de la sol·licitud d'escomesa per part del client, i s'executarà la connexió en un termini màxim de 15 dies naturals a partir de la tramitació i abonament d'aquesta.

Nombre de sol·licitud d'escomesa per part dels clients: 347

Nombre de pressupostos elaborats en 10 dies respecte a les sol·licituds d'escomesa per part dels clients: 341

Percentatge de pressupostos elaborats en el termini de 10 dies respecte al total de sol·licituds d'escomesa per part dels clients: 98,27%

Nombre de peticions de connexió abonades: 297

Nombre de peticions de connexió fetes en el termini de 15 dies un cop tramitades i abonades: 297

Percentatge de connexions fetes en 15 dies un cop tramitades i abonades: 100,00%

Garantir la qualitat de l'aigua

Es realitzaran les anàlisis durant tot l'any per garantir i controlar diàriament la qualitat de l'aigua subministrada i a publicar aquests resultats al web.

Nombre d'anàlisis fets per controlar la qualitat de l'aigua: 5.923

Publicació dels controls al web:

<https://sinac.sanidad.gob.es/CiudadanoWeb/ciudadano/informacionAbastecimientoAccionEntrada.do>

Solidaritat

D'acord amb un conveni subscrit entre CASSA i l'Ajuntament de Sabadell no es deixarà sense subministrament d'aigua a cap abonat en situació de vulnerabilitat econòmica que, prèviament, hagi estat comunicat mitjançant Serveis Socials de l'Ajuntament i d'acord amb el procediment aprovat l'Ajuntament.

Nombre d'abonats en situació de vulnerabilitat: 1.690

Resum

Total incompliments exercici 2024: **43 (430,00 €)**