

# CARTA DE SERVEIS DE PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2019

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: 1.411

Nombre de comptadors instal·lats en quatre dies: 1.406

Percentatge de comptadors instal·lats en el termini de quatre dies: 99,65%

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: 541

Nombre de reclamacions rebudes per escrit respostes en 20 dies: 535

Percentatge de respostes fetes en el termini de 20 dies: 98,89%

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: 709

Nombre de deteccions de consum elevat comunicades en 4 dies: 709

Percentatge de comunicacions fetes en el termini de 4 dies sobre el total de deteccions: 100,00%

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: 479

Nombre d'errors de lectura en factura reclamades, rectificades en 10 dies: 479

Percentatge de rectificacions de lectura respecte el total de reclamacions : 100,00%

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: 335

Nombre de pressupostos elaborats en 10 dies respecte a les sol·licituds d'escomesa per part dels clients: 325

Percentatge de pressupostos elaborats en el termini de 10 dies respecte al total de sol·licituds d'escomesa per part dels clients: 97,01%

Nombre de peticions de connexió abonades: 292

Nombre de peticions de connexió fetes en el termini de 15 dies un cop tramitades i abonades: 292

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: 5.823

Publicació dels controls al web: [http://ca.sabadell.cat/Aigua/p/abastament\\_cat.asp](http://ca.sabadell.cat/Aigua/p/abastament_cat.asp),  
<http://www.aiguessabadell.cat/analitiques/>

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: 873

Memòria del servei

**Es publicaran les memòries aprovades en el web de l'Ajuntament.**

Memòria del servei: pendent aprovació