

# CARTA DE SERVEIS DE PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE DE SABADELL

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2023

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: **1.615**

Nombre de comptadors instal·lats en quatre dies: **1.583**

Percentatge de comptadors instal·lats en el termini de quatre dies: **98,02%**

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: **66**

Nombre de reclamacions rebudes per escrit respostes en 20 dies: **66**

Percentatge de respostes fetes en el termini de 20 dies: **100,00%**

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: **4.273**

Nombre de deteccions de consum elevat comunicades en 4 dies: **4.273**

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: **209**

Nombre d'errors de lectura en factura reclamades, rectificades en 10 dies: **209**

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: **316**

Nombre de pressupostos elaborats en 10 dies respecte a les sol·licituds d'escomesa per part dels clients: **310**

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

Nombre de peticions de connexió abonades: **277**

Nombre de peticions de connexió fetes en el termini de 15 dies un cop tramitades i abonades: **277**

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: **5.745**

Publicació dels controls al web: <http://www.aiguessabadell.cat>

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 de clients en situació de vulnerabilitat: **2.028**

**Resum**

Total incompliments exercici 2022: **38 (380,00 €)**