

COMUNICAT

SOREA REVISARÀ DE FORMA PERSONALITZADA LES RECLAMACIONS PER LA FACTURACIÓ

- *Davant la impossibilitat de realitzar lectures dels comptadors durant l'estat d'alarma, s'han realitzat lectures estimades dels consums i caldrà estudiar cas per cas si s'ha produït algun desajust en la facturació*
- *No és possible realitzar refacturacions de forma automàtica, perquè el comportament de consum ha estat diferent a cada habitatge i cal revisar les reclamacions formulades pels usuaris de forma individual*

SOREA, companyia gestora del cicle integral de l'aigua, ha manifestat el seu **compromís de revisar cas per cas les reclamacions** que es formulin en relació amb la facturació durant l'estat d'alarma.

Durant aquest període, es van realitzar lectures estimades dels consums davant la impossibilitat de realitzar lectures dels comptadors i això ha pogut provocar dubtes i incidències respecte a com s'ha realitzat la facturació. Sorea ha recalcat que no és possible realitzar refacturacions de forma automàtica, donat que cada cas individual té supòsits diferents i **cal estudiar-los de forma personalitzada a partir de la reclamació de l'usuari**.

A causa d'aquesta impossibilitat de dur a terme lectures de comptadors durant l'estat d'alarma, vam aplicar el Reglament de Servei municipal i **vam estimar un consum a cada contracte igual al del mateix període de l'any anterior**. En el cas de les pòlisses que teníem identificades amb algun tipus d'activitat que havia quedat restringida pel decret, per exemple bars, restaurants, hotels, escoles, etc., vam estimar un consum de 0 m³ des d'abril a maig. Aquestes estimacions es van fer en tot moment amb l'ànim d'**aproximar-nos al consum real i impactar el mínim als usuaris**. Cal destacar que, en recuperar el consum real del següent període, es normalitza la facturació i, en obtenir una lectura real, es descompten els consums estimats en períodes anteriors.

En cas que hi hagi algun error provocat per l'estimació de consum, **s'ajustarà la facturació i es repartirà el consum real proporcionalment entre els períodes afectats**.

En els casos en què els usuaris disposen de **comptadors de telemesura** les lectures són reals i, per tant, el consum no va ser estimat.

La **majoria de les estimacions de consum han estat properes a la realitat**, però hi ha casos en què, per diferents motius, no s'han ajustat. Amb tot, no es pot aplicar una solució única per a tothom, ja que el comportament dels consums durant el confinament ha estat diferent a cada

casa. I, també, cal tenir en compte que l'estiu ha estat molt calorós i moltes persones no han marxat de vacances. A continuació, se'n detallen tres exemples:

- Locals comercials o activitats que no han aturat el consum, malgrat ser identificades com a activitats restringides per l'estat d'alarma. Ha provocat acumulació de consum en obtenir la lectura real.
- Habitatges on han variat necessitats o nombre d'ocupants en relació amb el mateix període de l'any anterior. Ha provocat acumulació de consum en obtenir la lectura real.
- Habitatges amb consum el mateix període de l'any anterior, que aquest any no han tingut consum, per exemple segones residències per l'efecte de Setmana Santa. Ha provocat estimacions més elevades del que correspondria.

Si els usuaris consideren que les estimacions de consum dels seus contractes no han estat ajustades a la realitat, poden **sol·licitar una revisió de les seves factures i s'estudiarà el seu cas individualment per oferir la millor solució**. Sorea posa a disposició aquests canals de contacte:

-  Per internet: <https://sorea.cat/ca/canals-de-contacte>
-  Consultes i cita prèvia: 934 953 540 / 900 405 070 (laborables de 8 a 21 h)
-  Per atendre presencialment a l'oficina, cal sol·licitar cita prèvia: <https://www.sorea.cat/ca/cita-previa/>
-  Per comunicar la lectura del comptador: 900 816 101 o <https://www.sorea.cat/ca/lectura-de-comptador> en cas de disposar d'un comptador inaccessible per estar ubicat a l'interior de l'immoble, ens poden fer arribar la lectura de forma gratuïta trucant per telèfon o a través del nostre web.

Cànon de l'aigua:

S'ha aplicat una tarifa de Cànon de l'Aigua reduïda al 50% sobre els consums dels mesos d'abril i maig, que anomenem **tarifa COVID19**. No es tracta d'una taxa addicional, sinó que és una tarifa reduïda establerta per l'Agència Catalana de l'Aigua.

Lectura de comptadors:

Durant el període d'estat d'alarma, es van implementar una sèrie de mesures preventives encaminades a protegir la seguretat sanitària de tots els empleats i ciutadans, a l'hora que asseguràvem el normal funcionament de les xarxes per assegurar la continuïtat del servei. Les restriccions de la mobilitat durant el període de confinament van impedir fer la lectura d'un gran nombre de comptadors. Les lectures es van reprendre el mes de juny, amb el pas a la Fase 2, i es va realitzar una lectura adaptada que tenia com a particularitat la prohibició de prendre lectures en cas que els comptadors se situessin a l'interior dels immobles.

Comunicació SOREA:
Ruth Fontanet Victòria
rut.fontanet@sorea.cat
608 590 732