

SOREA, SAU.

Comunicat sobre dels processos de Gestió Comercials – Crisi de la Covid19

Benvolgut/Benvolguda.

Sorea, vol transmetre a l'Ajuntament i a la ciutadania, que els serveis de subministrament i sanejament d'aigua han estan plenament assegurats durant l'emergència sanitària amb les mateixes garanties, qualitat i seguretat de sempre.

Des de el primer moment aquesta companyia ha vetllat per protegir la salut dels treballadors, els seus familiars i els usuaris del servei, ajudant a reduir l'impacte de la pandèmia i assegurant la continuïtat de les operacions i serveis essencials.

S'han pogut assolir aquest objectius mitjançant el Pla de Mesures Preventives que vàrem adoptar, tant organitzatives, com de formació, distanciament social, higiene personal, neteja, desinfecció i de protecció del personal sensible.

Tot just ara que retornem cap a una certa normalitat, us volem fer arribar de forma resumida algunes de les mesures preses per aquesta companyia en relació a alguns dels processos de l'àrea de gestió comercial del servei d'aigua, tant els aplicats durant les diferents fases de l'estat d'alarma com a els que estem aplicant a l'actualitat i en previsió de les pròximes etapes.

Lectura de comptadors: Es tracta d'un procés no essencial per al desenvolupament de l'activitat principal del servei que és el subministrament d'aigua. Per aquest motiu des del dia 13 de març vam aturar les lectures dels comptadors. Vam reprendre les lectures reals dels comptadors el mes de juny amb el pas a la Fase 2 de la comarca, realitzant una lectura adaptada que tenia com a particularitat fonamental, la prohibició de prendre lectures en cas que els comptadors es situessin a l'interior dels immobles. Tant els treballadors propis com els subcontractats, abans de poder iniciar les lectures dels comptadors van rebre formació i equips de protecció i no va ser permès que cap persona que formés part d'un col·lectiu de sensibles ja sigui per edat o per alguna patologia crònica, realitzés cap tasca de lectura de comptadors.

Estimació de consums: Degut a l'indicat al punt anterior, vam aplicar el reglament del Servei municipal i vam estimar un consum a cada contracte igual al del mateix període de l'any anterior. Les pòlisses que tenim identificades amb algun tipus d'activitat que havia quedat restringida pel decret, per exemple bars, restaurants, hotels, escoles, etc., vam estimar consum de 0 m³ des de l'abril endavant. Aquestes estimacions es van fer en tot moment amb l'ànim d'aproximar-nos al consum real i impactar el mínim als usuaris donades les circumstàncies. Cal destacar que, al recuperar el consum real del següent període, es normalitza la facturació. Malgrat l'anterior, sempre que algun usuari considera que l'estimació ha estat mal feta, ens sol·licita una revisió que atenem sempre.

Repartiment de factures: Amb l'ànim de reduir al mínim imprescindible qualsevol activitat generada per aquesta companyia que no fos imprescindible, vam aturar el repartiment a través de correus o altres empreses distribuïdores de tots els tipus de correspondència en paper, incloses les factures, mantenint únicament la distribució de notificacions en format digital. Des de l'entrada en la Fase 3 hem recuperat el servei de repartiment de factures.

Talls de subministrament: des de l'entrada en l'estat d'alarma, han estat aturats tots els talls de subministrament d'aigua per motiu d'impagament o per qualsevol altre motiu. Actualment encara no estem realitzant talls de subministrament i preveiem poder iniciar el procediment a partir de setembre.

Reclamacions de deute: A mitjans de març vam aturar totes les reclamacions de deute. Des de mitjans de juny, hem reiniciat l'enviament de notificacions de deute, eliminant qualsevol referència a una possible suspensió i oferint sistemes per a flexibilitzar el pagament.

Facturació de la tarifa reduïda del cànon de l'aigua: l'ACA va aprovar una mesura de caràcter general que implicava aplicar una tarifa reduïda al 50%, únicament als consums corresponents als mesos d'abril i maig. Això ha provocat haver de diferenciar a les factures els consums anteriors a l'abril amb tarifa normal, els d'abril i maig amb tarifa reduïda i els posteriors a maig amb tarifa normal. La forma de mostrar aquesta bonificació a la factura no és senzilla i ha generat moltes consultes i interpretacions equivocades. En tot moment hem donat explicació a les persones que ho han sol·licitat. Per assegurar la màxima transparència, inclourem properament a la nostra pàgina web, informació detallada sobre l'aplicació de la reducció del cànon en factures.

Facilitats en el pagament: Des del primer moment ens hem posat al costat de les persones i empreses amb dificultats per pagar les seves factures i hem promocionat la possibilitat d'ajornar pagament o de pagar a terminis sense interessos entre Pimes i Autònoms. Aquesta flexibilitat s'ha ofert tant a empreses com a titulars de contractes amb ús domèstic.

Vulnerabilitat: Totes les pòlisses amb identificació de vulnerabilitat o risc d'exclusió, els hi hem eliminat la caducitat de la característica de vulnerable, per assegurar la màxima protecció durant la crisi.

Esperem que aquesta pugui ser una informació d'utilitat i en cas que requeríeu més informació restem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment. Rebeu una cordial salutació.

Sergi Pla i de los Rios
Gerent Territorial del Maresme
Spl@soarea.cat