

SOREA vol transmetre a la ciutadania de les poblacions on gestiona el servei municipal d'aigua que els serveis de subministrament i sanejament d'aigua estan plenament assegurats amb les mateixes garanties, qualitat i seguretat que fins ara. Els actuals processos de tractament i els paràmetres de control de l'aigua de consum garanteixen la qualitat sanitària i no es veu afectada per l'actual situació. La companyia està en tot moment en comunicació amb les autoritats sanitàries davant la situació actual.

Seguim treballant amb normalitat?

SOREA, en coordinació amb els ajuntaments, ha implementat una sèrie de mesures preventives encaminades a protegir la seguretat sanitària de tots els seus empleats, així com assegurar el funcionament normal de les xarxes de subministrament d'aigua que opera. La creació d'equips independents de treball operatiu, el reforç de les mesures d'higiene, la implantació del teletreball i l'aprovisionament de material necessari per assegurar la continuïtat del servei són algunes de les diverses iniciatives empreses per la companyia.

Estem fent talls de subministrament?

Durant aquest període hem aturat qualsevol tall de subministrament per manca de pagament. SOREA mai talla l'aigua a ningú que no la pugui pagar. A més, temporalment, hem aturat els venciments dels informes de vulnerabilitat i d'exclusió residencial per mantenir la protecció especial d'aquest col·lectiu.

Si et trobes sense aigua, consulta l'apartat d'obres i afectacions de la nostra web per comprovar si hi ha una avaria a la xarxa que et pugui estar afectant.

Què puc fer si sóc un treballador autònom o una PIME i estic patint la crisi del coronavirus?

Atendrem les vostres peticions congelant el pagament de les factures de subministrament d'aigua emeses durant la vigència de l'estat d'alarma i posteriorment, finançant-les en 6 mesos sense interessos.

Com impactarà la tarifa del cànon de l'Agència Catalana de l'Aigua reduïda en la meva factura?

Els consums d'aigua dels mesos d'abril i maig tindran una tarifa de cànon reduïda al 50%. Tant per a consums domèstics com per a industrials i assimilables. A més, els usuaris que tinguin tarifa social del cànon, durant el mateix període de consum d'abril a maig, tindran cànon 0 en tots els trams i sigui quin sigui el seu consum.

La bonificació va per data de consum i no per data de factura. Per tant, la ciutadania rebrà aquesta bonificació quan els hi facturem consums d'abril i de maig.

Farem lectures del comptador?

Mentre duri l'estat d'alerta no es duran a terme les lectures. Farem estimacions de consum basades en el mateix període de l'any anterior.

Per què no he rebut la factura en paper?

Temporalment, i mentre duri l'estat d'alerta, hem suspès el repartiment de correspondència en paper. Recorda que tens totes les teves factures a l'oficina virtual i que ens les pots sol·licitar a través de qualsevol dels nostres canals de contacte.

Atendrem les avaries?

Sí, els nostres equips tècnics segueixen al peu del canó per atendre les avaries que es puguin produir tant a les xarxes de distribució com de sanejament. Seguim a la teva disposició per atendre incidències 24 hores al dia. Aquests dies hi ha menys operadors/es atenent les trucades així que et demanem que tinguis una mica de paciència o bé ens contactis per altres canals.

A l'apartat Obres i afectacions de la web trobaràs informació sobre talls de subministrament a la xarxa i la previsió de restabliment del servei. Consulta'l abans de trucar al nostre telèfon d'incidències.

 **Avaries i incidències:** 900 304 070

Com puc fer una gestió comercial?

Davant del tancament de les oficines comercials, hem reforçat els canals d'atenció no presencial. Pots contactar amb nosaltres per qualsevol d'aquests canals:

 **Atenció comercial:** 934 953 540 / 900 405 070

 **Lectures:** 900 816 101

 infosorea@sorea.cat

 [@sorea](https://twitter.com/sorea)

 <https://sorea.cat/ca/canals-de-contacte>

Rep una cordial salutació i tot el nostre suport en aquests moments difícils, que estem segurs que superarem plegats ben aviat.