

## El servei d'aigua al teu municipi



Informe Servei  
Lliçà d'Amunt  
octubre 2019

## CANALS D'ATENCIÓ

### 1 OFICINA PRESENCIAL

*Oficines més properes : Granollers*  
Dilluns a divendres de 9:00hs a 14:00hs  
Dijous d'hivern també a la tarda  
de 16 a 19hs

*Tractament personalitzat*

### 2 GESTIONS COMERCIALS

**900 405 070**

Laborables de 8 a 21hs

*Comoditat*

### 3 QUEIXES / RECLAMACIONS

**900 405 070**

Laborables de 8 a 21hs

*Busquem solucions*

### 4 TELÈFON D'AVARIES

**900 304 070**

365 dies l'any / 24 hores

*Atenció permanent*

### 7 TWITTER

**@sorea**

Dilluns a divendres de 9 a 17 hores

*Disponibilitat*

### 6 OFICINA VIRTUAL

**www.sorea.cat**

A un sol clic totes les gestions

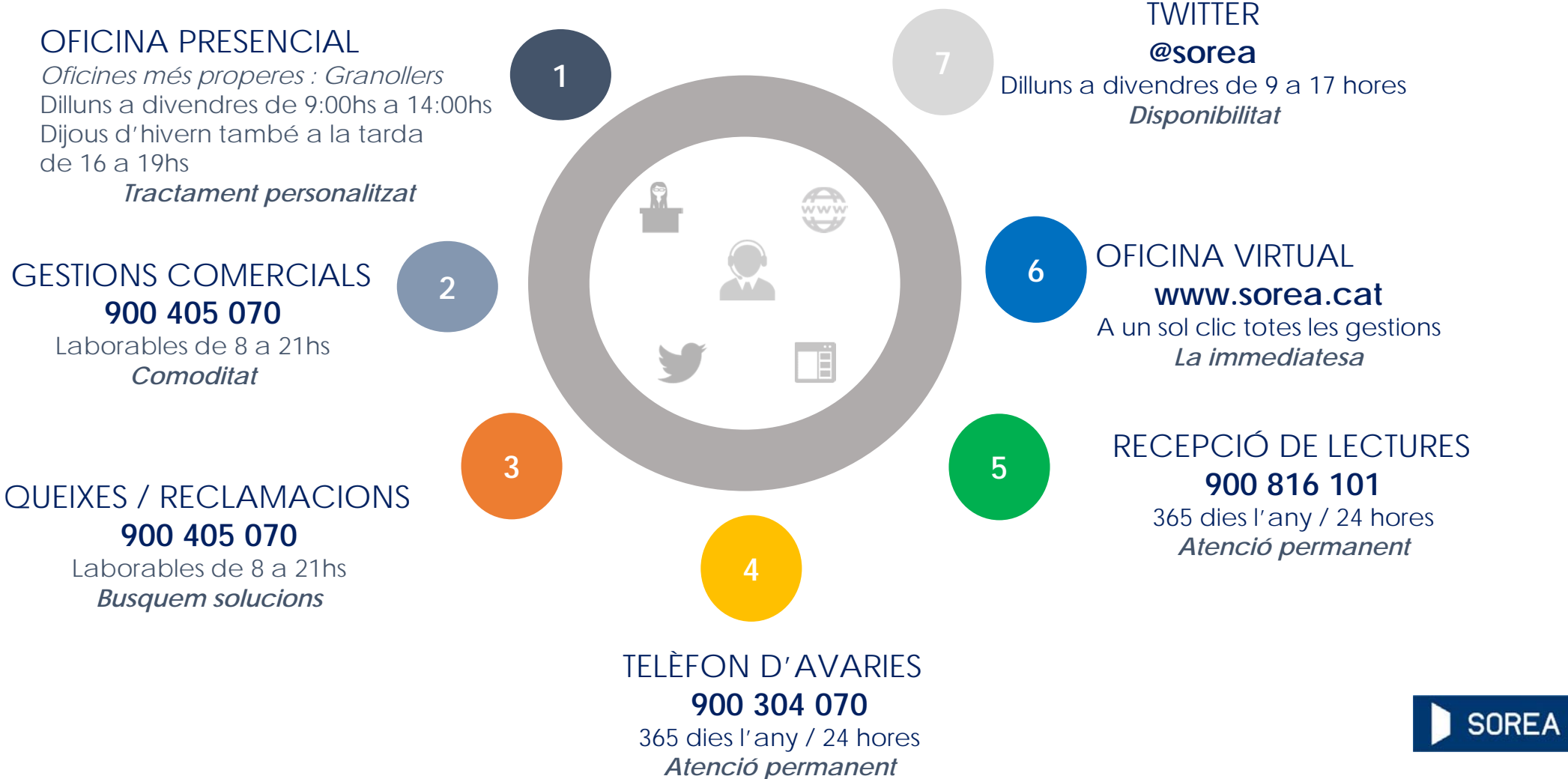
*La immediatesa*

### 5 RECEPCIÓ DE LECTURES

**900 816 101**

365 dies l'any / 24 hores

*Atenció permanent*



QUADRE COMANDAMENTS GESTIONS

AquaCIS BI
SEGUIMIENTO DE GESTIONES  
Acumulado mes seleccionado
Resumen
Explotación

Mes: 201909 | Área Manager: Todas AM | Dirección: Todas DC | Gerencia de concesiones: Todas DZ | Explotación: LLIÇÀ D'AMUNT

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| <b>Total Gestiones</b>     | <b>2.448</b><br>↑ 5,97% |
| <b>Canal Presencial</b>    | <b>844</b><br>↑ 0,96%   |
| <b>Canal No Presencial</b> | <b>1.604</b><br>↑ 8,82% |

Gestiones según su tipología

|                           |     |                                    |     |
|---------------------------|-----|------------------------------------|-----|
| Gestiones de contratación | 308 | Quejas                             | 147 |
| Domiciliaciones           | 408 | Introducción Lecturas              | 21  |
| Cobro                     | 613 | Compromiso de pago                 | 76  |
| Duplicados de factura     | 67  | Baja OV                            | 0   |
| Documentaciones de Pago   | 208 | Factura sin papel OV               | 169 |
| Refacturas                | 126 | Modificación datos usuario OV      | 45  |
|                           |     | Cambio domicilio notificaciones OV | 8   |
|                           |     | Contacta OV                        | 230 |
|                           |     | Factura electrónica OV             | 12  |
|                           |     | Notificación fraude OV             | 10  |

Evolución mensual del total de gestiones

Tipología de gestiones

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Cobro                | 26% |
| Domiciliaciones      | 17% |
| Contrataciones       | 13% |
| Contacta OV          | 10% |
| Documentos de pago   | 9%  |
| Factura sin Papel OV | 7%  |
| Quejas               | 6%  |
| Refacturas           | 5%  |
| Compromisos de pago  | 3%  |
| Duplicados facturas  | 3%  |

● Presencial año anterior   
 ● Presencial año actual   
 ● No Presencial año anterior   
 ● No Presencial año actual

## BONIFICACIONS A LA FACTURA

L'EFECTE  
BLAU



### 909 Famílies



### Bonificacions per Llars amb més de 3 persones

Aigua i Cànon ampliació dels trams de consum per aquells habitatges on convisquin més de tres persones.

**Qui en pot gaudir?**

Habitatges on convisquin més de 3 persones empadronades

**Com es sol·licita?**

La sol·licitud es pot fer a l'oficina del servei municipal d'aigua, a les oficines de l'ACA o en línia a través de la web de l'ACA

SOREA

## BONIFICACIONS A LA FACTURA



58 Famílies



### Tarifa bonificada

Aigua Bonificació especial a la quota de servei

**Qui en pot gaudir?**

Serveis Socials de l'Ajuntament de Lliçà definirà les condicions per accedir a la bonificació

**Com es sol·licita?**

Cal adreçar-se a [Serveis Socials](#) del municipi. Un cop avaluat cada cas, [Serveis Socials](#) tramita bonificació amb [Sorea](#)



58 Famílies

Tarifa Social

**Cànon:** Bonificació 100% 1r tram (aplicable sempre que no es superin 27 m3/trimestre o equivalent si són famílies nombroses)

Tarifa reduïda 50% a tots els trams si es supera la dotació bàsica

**Qui en pot gaudir?**

Persones i unitats familiars que hagin acreditat que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica o en situació de risc d'exclusió residencial mitjançant informe dels Serveis Socials de l'Ajuntament o que es compleixi alguna de les situacions detallades al web de l'ACA



## BONIFICACIONS A LA FACTURA

L'EFECTE  
BLAU



### 24 Famílies

111 factures

a oct '19  
14.998€



### Fons de Solidaritat

Iniciativa de [Sorea](#), gestionada en col·laboració amb els [Serveis Socials](#) municipals per donar solució al pagament de factures de persones en situació de vulnerabilitat. S'aplica sobre tots els conceptes de la factura i és compatible amb altres bonificacions.

#### Qui en pot gaudir?

Col·lectiu de persones que estan en precarietat econòmica a valorar per treballadors socials, amb l'objectiu de contribuir a superar la situació de risc en la qual es troben.

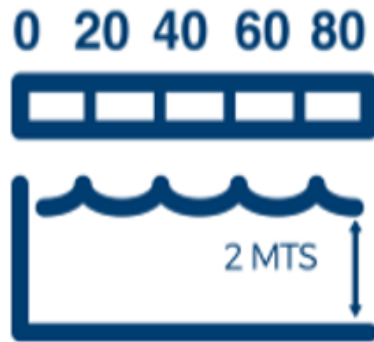
#### Com es sol·licita?

Cal adreçar-se a [Serveis Socials](#) del municipi. Un cop avaluat cada cas, [Serveis Socials](#) tramita bonificació amb [Sorea](#).

 SOREA

## PAGAMENT A TERMINIS:

Sense interessos



95 acords a 10/2019

## PAGAMENT PLA:



Pagues un fix mensual i regularitzes diferències.



## CAMPANYA FACTURA DIGITAL

L'EFECTE  
BLAU

**Els boscos, vius.  
I la correspondència, *digital*.**

*Passa't  
a la factura  
electrònica!*

Per cada alta,  
donarem 1 euro a  
favor dels projectes de  
lluita contra la pobresa  
energètica de:  
**+ Creu Roja**

Cada gest teu és fonamental per avançar cap al desenvolupament sostenible. Com el gest de passar-te a la factura electrònica, amb el qual contribuiràs a la preservació dels nostres boscos, així com a la reducció dels residus.

[holafacturadigital.com](http://holafacturadigital.com)

**Cada gest,  
sostenible**

**SOREA**

    
[www.sorea.cat](http://www.sorea.cat)



<https://www.holafacturadigital.com/sorea/>

 SOREA

L'EFECTE  
BLAU

