



CARTA DE COMPROMISOS



ELS NOSTRES COMPROMISOS



RESPONSABILITAT

La teva escomesa externa s'executarà i es posarà en servei en un màxim de 10 dies hàbils a comptar a partir de la tramitació i abonament de les quantitats establertes.



EFICIÈNCIA

T'avisem d'un consum més elevat que l'habitual en qualsevol habitatge, per una possible fuga. Ens comprometem a comunicar-ho mitjançant un avís a la factura i/o correu electrònic



PROXIMITAT

Et responem en 5 dies. Donem resposta a reclamacions relacionades amb facturació o cobraments indeguts en un termini màxim de 5 dies hàbils.



COMPROMÍS

Ajuts per a persones en situació de necessitat i urgència social no es deixarà sense subministrament d'aigua a cap abonat en situació de vulnerabilitat econòmica.



TRANSPARÈNCIA

La teva analítica de l'aigua. Ens comprometem a tenir a la teva disposició a la nostra web l'última analítica de l'aigua completa de la teva zona d'abastament.



CARTA DE COMPROMÍS DE PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE

Pressupost per a una nova escomesa externa

L'elaboració del pressupost de l'escomesa, es realitzarà en un màxim de 10 dies hàbils a comptar a partir de la presentació de tota la documentació sol·licitada.

Nombre de pressupostos elaborats:

Nombre de pressupostos elaborats en 10 dies:

Percentatge de pressupostos elaborats en 10 dies:

Execució i posada en servei de l'escomesa externa

S'executarà i es posarà en servei l'escomesa externa en un màxim de 10 dies hàbils a comptar a partir de la tramitació i abonament de les quantitats establertes.

Nombre d'escomeses instal·lades:

Nombre d'escomeses instal·lades en 10 dies:

Percentatge d'escomeses instal·lades en 10 dies:

Resolució de les consultes, queixes, reclamacions o incidències relacionades amb facturació o cobraments indeguts

Aquestes consultes, queixes, reclamacions o incidències hauran de ser contestades en el termini màxim de 5 dies.

Nombre de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes:

Nombre de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes contestades en 5 dies:

Percentatge de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes contestades en 5 dies:

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, mitjançant un avís a la factura i/o correu electrònic.

Nombre de deteccions de consum elevat:

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 es publicaran aquests resultats a la web.

Publicació dels controls al web:

<https://www.ematsa.cat/la-teva-aigua/qualitat/control-qualitat-aigua/>

Nombre d'anàlisis fets per controlar la qualitat de l'aigua:

Solidaritat

D'acord amb el conveni subscrit entre l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona i EMATSA per a la concessió d'ajuts a persones en situació de necessitat i urgència social 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.

Nombre d'abonats en situació de vulnerabilitat:

Manteniment dels certificats de qualitat

EMATSA es compromet a mantenir els certificats de gestió de qualitat i medi ambient en els àmbits següents:

- Gestió de Qualitat (ISO 9001)
- Gestió del Risc Sanitari (ISO 22000)

