

Informació d'interès per a usuaris o usuàries del subministrament d'aigua davant la crisi del COVID-19

Informació actualitzada a 15/05/2020

Davant la situació extraordinària provocada per la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 i a partir de les disposicions decretades per les autoritats competents, així com per les mesures adoptades per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, Aigües del Prat ha adoptat – mentre duri l'estat d'alarma declarat o les seves pròrrogues- les mesures següents:

- Atenció presencial amb cita prèvia.
- Reforçar l'atenció telefònica, a l'haver-se suspès l'atenció presencial sense cita prèvia, trucant als telèfons 93 479 35 35; 93 479 35 31 i 900 701 194 en horari de dilluns a dijous de 7:10 a 14:50 h i el divendres de 7:10 a 14 hores. Per avaries fora de l'horari laboral el telèfon és el 639 339 406.
- Donar resposta, en el menor termini possible, a les consultes i gestions enviades a l'adreça electrònica info@aiguesdelprat.cat i a través de la web de l'empresa.
- No executar els talls d'aigua per manca de pagament als subministraments domèstics, comercials i industrials mentre estigui en vigor l'estat d'alarma. Aigües del Prat ja no realitzava talls de subministrament d'aigua a les persones vulnerables, en virtut de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Facilitar l'ajornament del pagament de factures sense l'aplicació de recàrrecs.
- Prorrogar la vigència de les tarifes socials.
- No programar talls de subministrament, llevat els provocats per tasques que tinguin l'objectiu d'assegurar el servei d'aigua o avaries fortuïtes que s'intentaran resoldre en el mínim temps possible.
- Potenciar la resta de mesures preventives per evitar contagis entre el personal de l'empresa i així poder garantir el nivells de servei ofert fins al moment.

Lectures consums d'aigua

Degut a les mesures adoptades per les autoritats competents, durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma es van suspendre les lectures dels comptadors instal·lats als interiors de les finques.

Actualment s'han deixat targetes d'auto lectura en aquells immobles que no es podia accedir al comptador. **Per evitar facturar consums estimats** és molt important es retornin aquestes targetes o bé en doni la lectura per l'OFICINA VIRTUAL o al correu electrònic info@aiguesdelprat.cat, indicant alguna de les dades següents: número o titular del contracte, adreça subministrament i un telèfon de contacte.

Distribució i cobrament de la factura del 8 de març de 2020, corresponent al segon període de l'any (02 2020)

Amb motiu de la declaració de l'estat d'alarma pel Reial decret 463/2020 de 14 de març, es va suspendre la distribució als domicilis de la factura del subministrament d'aigua datada del 8/03/2020. Correspon al període 02 del 2020 i els consums facturats depenent de la zona on es visqui del Prat: consums de novembre i desembre 2019; desembre 2019 i gener 2020; gener i febrer 2020. Aquesta factura, així com les anteriors, es pot consultar a l'OFICINA VIRTUAL d'Aigües del Prat www.aiguesdelprat.cat,

Per donar-se d'alta a l'OFICINA VIRTUAL ha de tenir una factura a mà i anar omplint les dades que l'aplicació li demana. Aquelles persones que no puguin accedir-hi, poden contactar amb Aigües del Prat SA i se'ls enviarà al domicili per correu ordinari. També poden sol·licitar cita prèvia i recollir-la a les oficines de la plaça de l'Aigua, número 1.

A l'haver-se prorrogat l'estat d'alarma, la factura del 8/03/2020 es va enviar al banc. Aigües del Prat, coneixedora de la difícil situació que s'està vivint, informa que totes aquelles persones que hagin vist la seva economia afectada poden demanar a la seva entitat bancària la devolució de la factura carregada, sense que això els hi representi cap cost, i demanar un ajornament en el pagament d'aquesta factura, o bé poder-la abonar de forma fraccionada. Ho poden fer per telèfon o bé al correu electrònic info@aiguesdelprat.cat.

Els titulars de subministraments comercials, si es tracta d'empreses, autònoms o autònomes, entitats o similars, ho han de demanar per formulari següent <https://www.aiguesdelprat.cat/subministrament-comercial> o a l'OFICINA VIRTUAL.

Factura corresponent al tercer període de l'any (03 2020)

Aquesta factura està prevista es pugui repartir a finals del mes de maig juntament amb la del període anterior, que no es va poder repartir pels motius exposats anteriorment.

Tramitacions d'ampliació de trams a la factura de l'aigua

La quantitat d'aigua consumida no es factura al mateix preu. Els primers m³ són més econòmics que si se superen determinats volums, atès que en tal cas es considera que no es fa un consum sostenible de l'aigua, segons allò establert al Text refós de la Legislació en matèria d'aigües de Catalunya, aprovat per Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre.

Per aquest motiu és important sol·licitar el que es coneix com **ampliació de trams a la factura**. Ho poden demanar els titulars dels contractes de subministrament per al seu domicili habitual i que hi hagi 4 o més persones empadronades o bé tres persones, sempre i quan una tingui una discapacitat reconeguda de més del 75% o amb un nivell III de dependència reconegut per l'ICASS.

A efectes pràctics, els 18 m³/bimestre (es facturen pel 1r i 2n tram) i són els que es considera consum sostenible per un habitatge, se sumen 6 m³/bimestre per cada persona addicional a partir de la tercera.

Es pot demanar a l'enllaç següent de l'ACA <http://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Ampliacio-dels-trams-del-canon-de-laigua-per-unitats-familiars-de-mes-de-tres-membres?category=730e9680-a82c-11e3-a972-000c29052e2c>

El o la sol·licitant s'ha d'identificar de forma digital. Entre d'altres medis ho poden fer amb l'**idCAT mòbil**, que es pot obtenir per internet, tenint a mà la targeta de CatSalut.

Tramitacions tarifa social

Les persones i famílies que no superin determinat llindar d'ingressos i siguin titulars del contracte de subministrament d'aigua de l'habitatge on estan empadronades, poden tramitar la tarifa social del cànon, del subministrament d'aigua i de la taxa metropolitana de tractament i disposició final de residus municipals, clicant a l'enllaç següent

<http://aca.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Tarifa-social-del-canon-de-laigua>

No cal adjuntar cap documentació, llevat les persones que l'hagin de demanar perquè disposen d'un informe de vulnerabilitat econòmica o de la Llei 24/2015. Si no es disposa de l'informe i es reuneixen els requisits per tal li sigui emès, es pot demanar a través de la web de l'Ajuntament del Prat : www.elprat.cat, apartat Atenció Ciutadana/Oficina virtual/Tràmits/Energia/Estudi informe RER, Llei 24/2015.

El o la sol·licitant s'ha d'identificar de forma digital. Entre d'altres medis ho poden fer amb l'**idCAT mòbil**, que es pot obtenir per internet, tenint a mà la targeta de CatSalut.

Estem a la seva disposició als telèfons indicats al principi, així com a info@aiguesdelprat.cat, per qualsevol consulta i/o aclariment.

Moltes gràcies per la seva col·laboració