



Direcció Territorial Catalunya Nord
C. Agustí Coll, 32-34. Pol. Ind. Els Trullols II
08243 Manresa
www.sorea.cat

A l'atenció d'Alcaldia/Regidoria de Serveis

Assumpte: Campanya “Cada gest, sostenible” de Sorea amb Creu Roja. Nou web i canals no presencials d'atenció al client.

Benvolgut/Benvolguda,

Atentament li escric per tal d'informar que des de Sorea hem endegat la campanya “Cada gest, sostenible”, on posem el focus en la sostenibilitat medi ambiental i social promovent que els usuaris sol·licitin la correspondència digital. D'una banda, doncs, la companyia promou reduir el consum de paper alhora que es disminueix la generació de residus, la qual cosa té un impacte directe en la sostenibilitat del planeta i a més suposa avantatges directes pels usuaris, que reben la factura al seu correu electrònic el mateix dia en que Sorea l'emet i per tant, sempre molt abans de rebre el càrrec bancari i permet rebre també per correu electrònic o sms altres tipus de comunicacions importants del servei d'aigua de forma àgil i efectiva i sempre evitant el paper

De l'altra, SOREA destinarà l'estalvi que suposa deixar d'enviar aquesta correspondència a una causa social: el Programa de Pobresa Energètica de Creu Roja.

La companyia va destinar 325.500 euros al 2018 a fons socials a 157 municipis de Catalunya, de forma que més de 1.500 llars en situació de vulnerabilitat econòmica van pagar zero euros pel seu servei d'aigua. Amb aquesta donació a Creu Roja, SOREA reforça el seu compromís amb garantir l'accés a l'aigua a la població vulnerable.

Per tal de facilitar el tràmit, hem posat en marxa el lloc web <https://www.holafacturadigital.com/>, des d'on es pot omplir un senzill formulari. Per tal d'ajudar-nos a difondre aquesta campanya agrairíem que s'incloués un banner a la pàgina web de l'ajuntament a partir del qual els usuaris que ho vulguin puguin accedir al formulari per sol·licitar la factura digital. Amb la campanya “Els boscos, vius. I la correspondència, digital”, SOREA espera assolir un increment significatiu dels usuaris que es passen a la factura electrònica i, d'aquesta manera, fer entre tots i totes un gest important per a la sostenibilitat del planeta.

Aprofitem per informar-lo/la també que recentment hem implementat un redisseny important del web del servei (www.sorea.cat). En el nou web s'integra de forma optimitzada tots els tràmits i gestions del servei, fent-los més àgils i intuïtius. Aquest espai web millorat és una peça fonamental dels canals d'atenció al client que Sorea posa a la disposició de la ciutadania, a fi d'atendre qüestions relacionades amb el servei d'aigües. Li detallem tot seguit els canals no presencials:

ATENCIÓ TELEFÒNICA

- Telèfon avaries 24h: 900.304.070
- Telèfon de Gestions comercials (dill-div de 8 a 21 h): 900.405.070.
- Telèfon per facilitar lectures de comptadors (24 h): 900.816.101.



Direcció Territorial Catalunya Nord
C. Agustí Coll, 32-34. Pol. Ind. Els Trullols II
08243 Manresa
www.sorea.cat

ATENCIÓ ELECTRÒNICA

- Web/Oficina Virtual (24 h, 365 dies/any): a www.sorea.cat.
- Twiter @Sorea (dill-div de 9 a 17 h).

A Sorea treballem dia a dia per donar-vos el millor servei. Aprofitem per saludar-vos cordialment i restem a la vostra disposició per a qualsevol qüestió que ens vulgueu adreçar.

Atentament,

David Bosch i Petit
Responsable de Clients.
Direcció Territorial Catalunya Nord.
SOREA SAU.
C. Agustí Coll, 32-34. Pol. Ind. Els Trullols II
08243 Manresa

Manresa, a 22 de febrer de 2019.