

COMUNICADO_15 de Marzo de 2020

Aqualia procede al cierre provisional de todas sus oficinas de atención al público como medida de prevención del COVID-19

También ha puesto en marcha un plan de contingencia para garantizar la prestación de los servicios del agua

Ante la situación generada por el COVID-19 y la restricción de movimientos impuesta por las autoridades, Aqualia ha procedido al cierre provisional de las oficinas de atención al ciudadano hasta que la situación actual que vivimos recobre la normalidad.

La empresa seguirá prestando atención a sus clientes a través de los distintos canales que ya venían funcionando normalmente:

Atención telefónica: 971.44.32.01 (de L a V: de 09:00 -13:00 h y de 17:00-19:30 h)

Atención: 900.81.40.81

Averías: 900.81.40.82

Autolecturas: 900.81.40.83

Email Atención al Cliente Arenal: atpublicoar@fcc.es

-Aplicación móvil (app) gratuita “aqualia contact”, disponible en Google Play y App Store.

-Oficina virtual ubicada en la página web de Aqualia (www.aqualia.com).

-Perfil Twitter de atención al cliente: @aqualiacontact

Plan de contingencia

El pasado viernes Aqualia puso en marcha un plan de contingencia con el objetivo de limitar y minimizar el impacto generado por la crisis del coronavirus en su actividad, garantizar el mantenimiento de los servicios y proteger tanto a sus empleados como a los usuarios.

Este plan responde a una estrategia dinámica y está sometido a una actualización permanente. Todas las medidas se están tomando de manera coordinada con las administraciones públicas, titulares de los servicios urbanos del agua (ayuntamientos), así como con las autoridades sanitarias.

La calidad y seguridad del agua del grifo se mantiene inalterable. Tal y como ha publicado la Organización Mundial de la Salud (OMS) e su informe técnico “Gestión de agua, saneamiento, higiene y residuos para COVID-19”, **los habituales tratamientos de desinfección resultan totalmente eficaces para la eliminación del virus.**

El plan puesto en marcha por Aqualia incluye una batería de medidas que se detallan a continuación:

- **Medidas de higiene:** se han reforzado todas las medidas higiénicas habituales, tanto del personal como de los medios materiales adscritos a los servicios.

COMUNICADO_15 de Marzo de 2020

- **Equipos operativos:** se han adoptado ya medidas extraordinarias, como la suspensión de vacaciones y otros permisos no imprescindibles, el establecimiento de retenes para servicios mínimos, la modificación de turnos, o la flexibilidad horaria, entre otras medidas. Adicionalmente Aqualia ha organizado una bolsa de empleo por si se presentaran necesidades urgentes. En aquellas instalaciones clave que requieren de presencia física, se han definido planes operativos de mantenimiento y un control de los stocks de reactivos y otros elementos esenciales. En estas instalaciones se priorizarán las tareas urgentes, de reparación y resolución de incidencias.
- **Movilidad.** De acuerdo con las últimas medidas gubernamentales, se han cancelado todas las actividades que nos sean estrictamente necesarias para el funcionamiento de las instalaciones. El plan de contingencia incluye la reducción de la presencia de trabajadores en los lugares habituales de trabajo cuando sea posible, la priorización del teletrabajo y la disposición de todos los medios técnicos necesarios para facilitarlos.
- **Atención al ciudadano:** debido a la restricción de movimientos impuesta por las autoridades, la atención presencial en las oficinas se suple con el resto de canales ya a disposición de los usuarios: atención telefónica (Aqualia contact) y medios telemáticos como la app "aqualia contact" y la oficina virtual ubicada en la página web de Aqualia (www.aqualia.com).

Desde Aqualia y ante la situación extraordinaria que se está viviendo, se hace un llamamiento a la tranquilidad y a la responsabilidad ciudadana. El plantilla de la compañía sigue desarrollando sus funciones con la máxima implicación, consciente de la responsabilidad que implica la prestación de servicios públicos de primera necesidad como los del ciclo integral del agua.

La compañía desea reconocer y agradecer el enorme esfuerzo de todo su equipo, volcado en asegurar la prestación de los servicios encomendados.