

NOTA DE PREMSA

Aqualia tanca provisionalment totes les seves oficines d'atenció al públic com a mesura de prevenció contra el COVID-19

*Mantindrà l'atenció als seus clients per la resta de canals telefònics o internet
que es vénen utilitzant normalment*

*La companyia continua amb la implantació del Pla de Contingències llançat
divendres amb l'objectiu de garantir la prestació dels serveis de l'aigua*

15 de març de 2020

Davant la situació generada pel COVID-19 i la restricció de moviments imposada per les autoritats, Aqualia ha procedit al tancament provisional de les oficines d'atenció al ciutadà fins que la situació actual que vivim recobri la normalitat.

L'empresa continuarà atenent als ciutadans a través dels diferents canals que ja venien funcionant normalment:

- **Atenció telefònica.** Els telèfons dels municipis es poden trobar fàcilment en la web de Aqualia: <https://www.aqualia.com/ca/web/aqualia-ca/area-de-cliente/aqualia-contact>
- **Aplicació mòbil (app) gratuïta** "aqualia contact", disponible en Google Play i App Store.
- **Oficina virtual** situada en la pàgina web d'Aqualia: www.aqualia.com
- **Perfil Twitter** d'atenció al client: @aqualiacontact

Pla de contingència

Divendres passat, Aqualia va posar en marxa un pla de contingència amb l'objectiu de limitar i minimitzar l'impacte generat per la crisi del coronavirus en la seva activitat, garantir la continuïtat dels serveis i protegir tant als seus empleats com als usuaris. Aquest pla respon a una estratègia dinàmica i està sotmès a una actualització permanent. Totes les mesures s'estan prenent de manera coordinada amb les administracions públiques, titulars dels serveis urbans de l'aigua (ajuntaments), així com amb les autoritats sanitàries.

NOTA DE PREMSA

La qualitat i seguretat de l'aigua de l'aixeta es manté inalterable. Tal com ha publicat l'Organització Mundial de la Salut (OMS) e el seu informe tècnic "Gestió d'aigua, sanejament, higiene i residus per a COVID-19", els habituals tractaments de desinfecció resulten totalment eficaces per a l'eliminació del virus.

El pla posat en marxa per Aqualia inclou una bateria de mesures que es detallen a continuació:

- Mesures d'higiene: s'han reforçat totes les mesures higièniques habituals, tant del personal com dels mitjans materials adscrits als serveis.
- Equips operatius: s'han adoptat ja mesures extraordinàries com l'establiment de retens per a serveis mínims, la modificació de torns, o la flexibilitat horària, entre altres mesures. Addicionalment Aqualia ha organitzat una borsa d'ocupació per si es presentessin necessitats urgents. En aquelles instal·lacions clau que requereixen de presència física, s'han definit plans operatius de manteniment i un control dels estocs de reactius i altres elements essencials. En aquestes instal·lacions es prioritzaran les tasques urgents, de reparació i resolució d'incidències.
- Mobilitat. D'acord amb les últimes mesures governamentals, s'han cancel·lat totes les activitats que ens siguin estrictament necessàries per al funcionament de les instal·lacions. El pla de contingència inclou la reducció de la presència de treballadors en els llocs habituals de treball quan sigui possible, la priorització del teletreball i la disposició de tots els mitjans tècnics necessaris per a facilitar-lo.
- Atenció al ciutadà: a causa de la restricció de moviments imposada per les autoritats, l'atenció presencial en les oficines se supleix amb la resta de canals ja a la disposició dels usuaris: atenció telefònica (Aqualia contact) i mitjans telemàtics com l'app "aqualia contact" i l'oficina virtual situada en la pàgina web d'Aqualia (www.aqualia.com).

Des d'Aqualia i davant la situació extraordinària que s'està vivint, es fa una crida a la tranquil·litat i a la responsabilitat ciutadana. La plantilla de la companyia continua desenvolupant les seves funcions amb la màxima implicació, conscient de la responsabilitat que implica la prestació de serveis públics de primera necessitat com els del cicle integral de l'aigua.