

Asunto: Actualización de las medidas preventivas para asegurar la continuidad del suministro y depuración de agua ante el COVID-19.

A 18 de marzo de 2020

AQUONA va a tomar nuevas medidas en orden a garantizar el suministro con las máximas garantías, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.2 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, conforme el cual **los operadores de servicios esenciales** adoptarán las medidas necesarias para asegurar la prestación de los servicios esenciales que les son propios.

Ante la evolución del del COVID-19 y siguiendo las nuevas instrucciones dictadas por el Gobierno de España, estamos aplicando **una batería de acciones de contingencia** y que se sumaron a las ya adoptadas durante las últimas semanas e informadas a este ayuntamiento. Estas medidas han sido las siguientes:

- Se establece un **retén de guardia continuo** que garantizará la realización de las operaciones necesarias para la continuidad servicio. El **resto del personal permanecerán aislados** en sus domicilios disponibles para resolver cualquier incidencia **o bien teletrabajando** en el caso de muchos.
- Se **suspenden los trabajos que supongan entrar en domicilios particulares** (cambios de contador interior, inspecciones interiores, etcétera.).
- **Los lectores no accederán al interior de las viviendas para la toma de las lecturas.** En el caso de las viviendas con contadores interiores, **se dejará una tarjeta de auto-lectura** para que sea el cliente el que nos facilite la misma.
- Se **cancelan las tomas de muestras en grifo del consumidor**, evitando entrar en domicilios particulares, colegios, etcétera.

A estas medidas ya comunicadas **se le incluyen estas nuevas** derivadas de los cambios y recomendaciones realizadas:

- **Desde el día 17 de marzo, nuestros trabajadores no se desplazarán para obtener la lectura de los contadores de agua** y, con el fin de evitar un perjuicio mayor a nuestros clientes, **estimaremos el consumo en base al reglamento existente o en su defecto conforme a una instrucción de trabajo. Los consumos así estimados, una vez obtenida la lectura real, se normalizarán, por exceso o por defecto, en las facturaciones de los siguientes períodos a tenor de la lectura practicada en cada uno de ellos.** Nuestros Clientes serán debidamente informados a través de las facturas y también a través de los diferentes canales de atención que pone a su disposición la empresa.
- **Además, no se procederá a realizar cortes de suministro por impago mientras dure la situación de excepcionalidad** y se ha dejado de realizar cualquier gestión de impagados (ni cartas, ni preavisos de pago, etc.). Antes de esta situación los cortes realizados eran mínimos y siempre supervisados por los propios Ayuntamientos para evitar el corte a personas en situación de vulnerabilidad.
- Para el caso de que dejen de estar operativos los centros de atención telefónica comercial y de averías, **se están dotando las explotaciones de terminales móviles**, por lo cual todas las llamadas que se realicen a esos centros, directamente se desvíen a estos terminales y en todo momento nuestros clientes sean atendidos.

Estas medidas se suman al cierre de oficinas de atención al público y otras acciones ya puestas en marcha con el propósito de preservar la salud de su plantilla, los clientes y vecinos del municipio en general. En general la mayor **parte de la plantilla de oficina está realizando ya desde esta semana su trabajo desde su domicilio** con sus equipos y aquellos que todavía lo hacen de forma presencial, **en el transcurso de esta semana dejaran de hacerlo.**

En caso de nuevas medidas se informará al Ayuntamiento de la decisión que se tome y pueda afectar al servicio.