

ATERCA quiere transmitir a la ciudadanía de las poblaciones en las que gestiona el servicio municipal de agua que el servicio de suministro de agua está plenamente asegurado con las mismas garantías, calidad y seguridad que hasta ahora. Los actuales procesos de tratamiento y los parámetros de control del agua de consumo garantizan la calidad sanitaria y esta no se ve afectada por la situación actual. La compañía está en todo momento en comunicación con las autoridades sanitarias al frente de la situación actual.

¿Seguimos trabajando con normalidad?

ATERCA ha implementado un conjunto de medidas preventivas destinadas a proteger la seguridad sanitaria de todos sus empleados, así como a garantizar el funcionamiento normal de las redes de suministro de agua que opera. La creación de equipos independientes de trabajo operativo, el refuerzo de las medidas de higiene, la implementación del teletrabajo y el aprovisionamiento de material necesario para asegurar la continuidad del servicio son algunas de las distintas iniciativas que ha tomado la compañía.

¿Estamos realizando cortes en el suministro?

Durante este período hemos interrumpido cualquier corte en el suministro por impago. ATERCA nunca corta el agua a nadie que no la pueda pagar.

Si te quedas sin agua, consulta el apartado de obras y afectaciones de nuestra web para comprobar si existe alguna avería en la red que te pueda estar afectando.

¿Qué puedo hacer si soy un trabajador autónomo o una PYME y estoy sufriendo la crisis del coronavirus?

Atenderemos vuestras peticiones congelando el pago de las facturas de suministro de agua emitidas durante la vigencia del estado de alarma y posteriormente, financiándolas en 6 meses sin intereses.

¿Cómo impactará la tarifa reducida del canon de la Agència Catalana de l'Aigua en mi factura?

Los consumos de agua de los meses de abril y mayo tendrán una tarifa de canon reducida al 50%. Tanto para consumos domésticos como para industriales y asimilables. Además, los usuarios que tengan tarifa social del canon, durante el mismo período de consumo de abril a mayo, tendrán canon 0 en todos los tramos, independientemente de su nivel de consumo.

La bonificación dependerá de la fecha de consumo y no de la fecha de factura. Por lo tanto, la ciudadanía recibirá esta bonificación cuando se les facturen los consumos de abril y de mayo.

¿Haremos lecturas del contador?

Mientras dure el estado de alerta no se llevarán a cabo las lecturas. Se realizarán estimaciones de consumo basadas en el mismo período del año anterior.

¿Por qué no he recibido la factura en papel?

Temporalmente, y mientras dure el estado de alarma, hemos suspendido el reparto de correspondencia en papel. Recuerda que puedes encontrar todas tus facturas en la oficina virtual y que nos las puedes solicitar a través de cualquiera de nuestros canales de contacto.

¿Atenderemos las averías?

Sí, nuestros equipos técnicos siguen al pie del cañón para atender las averías que se puedan producir tanto en las redes de distribución como de saneamiento. Seguimos a tu disposición para atender incidencias las 24 horas del día. Estos días hay menos operadores/as atendiendo las llamadas por lo que te pedimos que tengas un poco de paciencia o nos contactes a través de otros canales.

En el apartado de Obras y afectaciones de la web encontrarás información sobre los cortes en la red de suministro y la previsión de restablecimiento del servicio. Consúltalo antes de llamar a nuestro teléfono de incidencias.

 **Averías e incidencias:** 900 100 517

¿Cómo puedo hacer una gestión comercial?

Ante el cierre de las oficinas comerciales, hemos reforzado los canales de atención no presencial. Puedes contactar con nosotros a través de cualquiera de estos canales:

 **Atención comercial:** 900 100 516

 **Lecturas:** 900 816 101

 atercaclients@hidrobal.net

 www.aterca.es/ca/canals-de-contacte

Recibe un cordial saludo y todo nuestro apoyo en estos momentos difíciles, que seguro que pronto superaremos todos juntos.