

## SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

# Medidas de prevención e información de utilidad para usuarios



### ¿Está asegurado el suministro de agua? ¿Qué pasa si hay una avería?

Sí. Todo el equipo sigue trabajando para garantizar el suministro y atender posibles incidencias las 24 horas del día, tanto las que afectan a servicios esenciales como los hospitales, como las de los usuarios domésticos. No obstante, para una mayor seguridad colectiva, parte de la plantilla opera de forma presencial, y el resto en teletrabajo o como retenes de apoyo.



### ¿Es seguro beber el agua de la red?

Sí. Beber agua de grifo continúa siendo una práctica segura. Los procesos actuales de desinfección convencionales inactivan de manera eficiente al SARS-CoV-2 en caso de presencia, según reconocen la OMS y otros organismos de referencia internacional.



### ¿Se están realizando lecturas de los contadores?

La lectura de los contadores de los abonados domésticos en el interior de las viviendas o sin acceso directo desde el exterior, se ha suspendido temporalmente para cumplir con las normas de confinamiento. En este caso se realiza una estimación de consumo, en base a sus consumos anteriores, que se regularizará cuando se reanude la actividad de lectura de los contadores.

Los usuarios que lo deseen, nos pueden hacer llegar la lectura de sus contadores (por vía telefónica, oficina virtual, APP), que será la utilizada para realizar la facturación de su consumo.

La lectura de los contadores de las actividades comerciales e industriales que tienen instalado su contador accesible desde la vía pública se sigue realizando.



### ¿Se están haciendo cortes de agua?

No. Se han suspendido todos los trámites para realizar las interrupciones de suministro mientras dure esta situación de estado de alarma.



### ¿Cómo puedo realizar mis gestiones con FACSA? ¿Están abiertas las oficinas?

Las oficinas de atención comercial permanecerán cerradas al público mientras dure el estado de alarma, por seguridad de los clientes y la plantilla.

Podrá realizar todas las gestiones habituales telefónicamente o a través de la oficina virtual, o de la APP de FACSA.

Asimismo, durante este periodo se facilitarán los trámites, pudiendo quedar pospuesta la entrega de la documentación requerida.



### ¿Cómo puedo pagar mi recibo si las oficinas de FACSA están cerradas al público?

Aquellos usuarios que no tienen sus recibos domiciliados y pagaban físicamente en las oficinas de FACSA, recibirán la factura en su domicilio y podrán realizar el pago en las entidades bancarias que en ella se indica.

También podrán realizar el pago en la oficina virtual de FACSA (vía web) aún sin ser usuario registrado, con el código que aparece en su factura (número de recibo).



### ¿Qué tengo que hacer si no puedo pagar mi recibo?

Atenderemos las circunstancias especiales de aquellas personas que no puedan hacer frente al pago del recibo del agua de su vivienda habitual, como consecuencia del estado de alarma.