

**Ematsa garanteix plenament el subministrament a Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar. Des de l'inici de l'estat d'alarma s'han adoptat mesures preventives per protegir la salut del personal i assegurar el normal funcionament de totes les instal·lacions i processos. Ematsa treballa en tot moment en coordinació amb les autoritats sanitàries i municipals.**

### Seguim treballant amb normalitat?

Des de l'inici de la crisi Covid19, a Ematsa s'han adoptat mesures per garantir el servei i no posar en risc la salut del personal. S'han creat equips independents de treball operatiu, s'han adaptat les instal·lacions per reduir el risc de contagi i reforçat les mesures d'higiene, s'ha implementat el teletreball i s'ha fet aprovisionament addicional de material per assegurar la continuïtat del servei.

### Hi ha risc de contagi en l'aigua subministrada?

No, el coronavirus Sars-CoV\_2 i la infecció que provoca, coneguda com Covid19, no es pot transmetre de cap manera per l'aigua de l'aixeta. Ematsa realitza tots els controls per garantir plenament el servei i compleix amb els requisits establerts per les autoritats sanitàries fixats en el Reial Decret 140/2003 de 7 de febrer.

A més, una bona higiene de mans amb aigua potable i sabó és la principal mesura preventiva per evitar el contagi.

### S'estan realitzant talls de subministrament?

Des de l'inici de l'alarma, no s'està realitzant cap tall de subministrament d'aigua per impagaments i acumulació de deute. Abans d'aquesta situació i segons l'establert per la llei 24/2015 de pobresa energètica, no es tallava el subministrament a persones en situació de vulnerabilitat acreditades amb el corresponent informe de serveis socials.

### Es segueixen atenent les avaries?

Sí, el servei d'aigua i sanejament ha estat decretat com a essencial i per això hem adoptat les mesures per seguir prestant-lo plenament. Els equips operatius continuen treballant les 24 hores del dia per atendre les incidències.

En el cas que detectis problemes en el subministrament consulta a la nostra web els talls per obres o avaries, també pots contactar a través del telèfon 24h: 900 230 32

### Hi ha opcions per facilitar el pagament de la factura?

Sí, contacta amb nosaltres a través de l'Oficina Virtual o el telèfon d'Atenció al Client per sol·licitar el fraccionament del pagament i analitzarem el teu cas.

### Hi ha ajuts per al pagament de la factura?

Sí, existeixen diverses opcions per a la ciutadania que es troba en situació de vulnerabilitat:

. Fons social. Una iniciativa en col·laboració amb els consistoris per cobrir el 100% de la factura. Per accedir-hi cal comptar amb un informe de vulnerabilitat emès pels Serveis Socials

. Tarifa social de l'aigua: És una bonificació en el preu del segon tram que s'aplica a les persones en situació de vulnerabilitat. Es pot sol·licitar amb el corresponent informe emès per Serveis Socials.

A més, per a unitats familiars de més de 4 membres on tots tinguin l'empadronament en el mateix domicili també poden acollir-se a l'ampliació de trams de facturació de les tarifes d'aigua i del cànon d'ACA.

### Com repercutirà en la factura el descompte del 50% en el cànon de l'aigua anunciat per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA)?

Les factures d'aigua emeses durant els mesos d'abril i maig tindran una tarifa de cànon reduïda al 50%. La reducció s'aplica de manera automàtica tant a consum domèstics com a industrials o assimilables. A més, per als usuaris amb tarifa social en el cànon aquest serà de 0€ en el mateix període.

### Hi ha ajuts per pagar la factura de l'aigua per a les activitats econòmiques que han patit les conseqüències de l'estat d'alarma provocat per la Covid19?

Sí, en coordinació amb els ajuntaments es destinaran ajuts per pagar la factura de l'aigua. Se'n podran beneficiar aquelles activitats econòmiques que compleixin els criteris establerts pels ajuntaments i es tramitaran a través d'una finestra única que posaran en marxa els mateixos consistoris.

900 550 555



900 203 329



info.ematsa@ematsa.cat