

A: EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CECLAVIN
A/A: SRA. ALCALDESA-PRESIDENTA

En Ceclavín, a 16 de Marzo de 2020

ASUNTO: CIERRE DE OFICINA PRESENCIAL

Muy Sr. Mío:

En base a la conversación mantenida con el Excmo. Ayuntamiento de este municipio, ante el Nuevo Real Decreto 463/2020 emitido por el Gobierno de España el 14 de marzo de 2020 y tras las recomendaciones de las Autoridades en relación con la evolución del coronavirus (COVID-19) en Agua y Gestión nos vemos obligados a adoptar una serie de medidas extraordinarias que incluyen el cierre del Servicio de Atención al Cliente en nuestra oficina de forma presencial, situada en C/ Santa Ana, nº 4 de Ceclavín a partir del lunes día 16 de marzo, en espera de retomar nuestra actividad habitual. Se continuará trabajando cumpliendo en todo momento la Normativa Vigente y medidas preventivas aconsejadas por Sanidad (se atenderá al público en casos de urgencia y/o extrema necesidad).

La atención al cliente se seguirá prestando a través de los siguientes canales:

● **Nº de averías para comunicar cualquier avería:**

900 81 01 67 (disponible las 24 horas del día los 365 días del año).

● **Nº Autolecturas para comunicar la lectura del contador:**

900 81 01 68 (disponible las 24 horas del día los 365 días del año).

● **Nº atención al cliente:**

900 81 01 66 (disponible las 24 horas del día los 365 días del año).

En caso de ponerse en contacto con estos números 900, el coste íntegro de la llamada lo asume Agua y Gestión del Ciclo Integral, S.L.U., ya sea desde un teléfono fijo o desde un móvil.etc.

El ciudadano si lo prefiere puede ponerse en contacto directo con el personal de la oficina situada en el municipio para comunicar cualquier incidencia llamando al 927 37 40 30 en horario de 08.00 a 15.00 horas.

Entre las gestiones que pueden llevar a cabo los distintos usuarios del servicio se encuentran las que se indican a continuación:

- Solicitud nueva acometida
- Alta contrato
- Baja de suministro
- Cambio de Titular
- Subrogación
- Modificación de datos básicos

- Domiciliación Bancaria
- Entrega de Lecturas
- Cambio de Tarifas
- Solicitud de copia de facturas
- Actuación sobre Contadores
- Gestión de Reclamaciones
- Resolución de averías
- Otras Solicitudes y consultas

En definitiva, la concesionaria seguirá conectada con los usuarios a pesar de la incidencia epidemiológica provocada por el coronavirus (COVID-19) a través de distintos canales de atención al cliente, donde podrán gestionar sus trámites.

Estando la empresa a su total disposición, reciba un cordial saludo.



agua y gestión
C.I.F. B-34080760

Fdo: Soledad Fernández Sánchez
Jefa de Servicio
Agua y Gestión del Ciclo Integral, S.L.U.