

Anexo I

DECÁLOGO SERVICIOS #AGUASDEMURCIACONTIGO

- **Acceso al agua:** garantizamos el servicio de agua y saneamiento, sin dejar a nadie atrás. (Todo lo relacionado con tarifas sociales, flexibilidad de pago...)
 - Tarifas sociales para familias en situación de vulnerabilidad económica
 - Otras tarifas sociales para pensionistas, familias numerosas, familias en riesgo de exclusión (Otras tarifas especiales: familias con personas con discapacidad a su cargo, familias con todos sus miembros en paro y víctimas violencia de género)
 - Asesoramiento en tarifas y bonificaciones a colectivos sensibles
 - Gestión automática de tarifa de pensionista + cuota cero de basura
 - Facilidades de pago
 - Formación y asesoramiento a grupos de relación (discapacidad, vulnerabilidad económica y brecha digital)

Página web de referencia: <https://www.emuasa.es/tarifas>
- **Prestación de servicio preferente:** adaptamos todos los servicios a cualquier segmento con especial dificultad; brecha digital, exclusión social o discapacidad. (Lo relacionado con contratación, atención preferente sin cita...)
 - Atención preferente inmediata (en el día)
 - Te llamamos o contactamos contigo si no puedes venir a la oficina
 - Servicio de atención en diferentes idiomas
- **Accesibilidad universal:** facilitamos sistemas de inclusión social en nuestras oficinas y en los canales no presenciales (Servicios para discapacitados y adaptaciones en oficina)
 - Oficinas adaptadas y accesibles
 - Servicios de atención para personas discapacitadas: mesa adaptada de atención en oficina, servicio de video interpretación en lenguaje de signos en la propia oficina, en Área de Clientes o por teléfono.

Página web de referencia: <https://www.emuasa.es/svisual>
- **Soluciones más proactivas y adaptadas para los colectivos sensibles:** incorporamos tecnología para asistir a aquellas personas que más lo necesitan; avisos de fugas y exceso de consumos, incidencias en el servicio o el contrato de suministro, atención directa y adaptada.

- Detección de anomalías en el suministro, información inmediata y resolución
- Avisos y alarmas adaptados a cada segmento con información útil del contrato
- Formación y asesoramiento consumo sostenible
- Formación y asesoramiento instalación interior y mantenimientos
- Simplificación de comunicaciones y escritos, adaptación a colectivos

Página web de referencia: <https://www.emuasa.es/telelectura1>

- **Pactos con los Grupos de Relación:** convenios y acuerdos con las organizaciones y servicios sociales para apoyar y facilitar su enorme función social, incorporando canales directos de atención y soluciones singulares para gestiones singulares

- Acuerdos para reducción de trámites administrativos
- Soluciones conjuntas para familias en riesgos de exclusión
- Mesas de trabajo de tarifas, servicios adaptados, etc.