

TEIDAGUA quiere transmitir a la ciudadanía de San Cristóbal de La Laguna que los servicios de suministro y saneamiento de agua están plenamente asegurados 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?

TEIDAGUA, en coordinación con los ayuntamientos, 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.

La importante inversión desarrollada en los últimos años por la compañía en digitalización, tecnología y telelectura ha permitido disponer de elementos de gestión y control que han facilitado en gran medida la plena capacidad operativa del Servicio y la continuidad en el suministro a todos los usuarios.

¿Estamos realizando cortes en el suministro?

Durante este período hemos interrumpido cualquier corte en el suministro por impago. TEIDAGUA nunca corta el agua a nadie que no la pueda pagar. Además, temporalmente, hemos paralizado los vencimientos de los informes de vulnerabilidad y de exclusión para mantener la protección especial de estos colectivos.

Si te quedas sin agua, consulta nuestra web y redes sociales para comprobar si existe alguna avería en la red que te pueda estar afectando.

¿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.

A través de nuestro twitter facilitamos 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.

¿Haremos lecturas del contador?

Mientras dure el estado de alerta, se mantiene la lectura para todos aquellos usuarios con equipos de telelectura instalados.

Para el resto de los usuarios no se llevarán a cabo las lecturas presenciales y se realizarán estimaciones de consumo basadas en el mismo período del año anterior.

Sin embargo, si nos facilitas la lectura del contador a través de <https://www.teidagua.es/introduccion-lectura>, la tendremos en cuenta para la próxima facturación

¿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 el [Área de Clientes](#) y que nos las puedes solicitar a través de cualquiera de nuestros canales de contacto.

Recuerda que siempre es un buen momento para ayudar al medioambiente y ser más sostenible optando por activar la opción de la factura sin papel en <https://www.teidagua.es/factura-sin-papel>

¿Cómo puedo hacer una gestión comercial?

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

 **Atención al Cliente:** 900 200 563
(teléfono gratuito, 24 horas, 365 días al año)

 infoteidagua@teidagua.es

 [@teidagua](https://twitter.com/teidagua)

 <https://www.teidagua.es/canales-de-contacto>

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

TEIDAGUA
LA LAGUNA TACORONTE



CANARAGUA