

“El agua es escasa y hay que cuidar hasta la última gota”

Aqualia ha cumplido 25 años como la empresa que da el servicio de aguas a Almería



Director de la Delegación de Aqualia en Almería. LA VOZ

LA VOZ 07:00 • 22 MAR. 2019

Aqualia ha cumplido **25 años** como la empresa que da el servicio de aguas a la capital de Almería. En esta entrevista con su director, charlamos sobre los retos a los que se enfrenta a corto plazo.

La omnicanalidad en la atención al cliente. ¿Cómo han repercutido las medidas que se iniciaron el año pasado en este sentido?

Aprovechando el **25 aniversario que celebramos el año pasado**, se han ido realizando una serie de actuaciones, como ha sido la remodelación de la oficina comercial para facilitar la gestión, equipada con el nuevo cajero automático que ofrece servicio las veinticuatro horas y los siete días de la semana para hacer gestiones cuando quiera el cliente sin limitarle horarios. Podemos estimar que entre un 30% y un 40% del total de los pagos se realizan por el cajero desde que a finales de octubre fue inaugurado con la remodelación de la oficina. Así se ha reducido en un 60% el tiempo de espera en la oficina. La reducción de las colas en la oficina era un tema que nos preocupaba y con el nuevo modelo de gestión ahora se recoge la documentación del cliente en el mostrador, posteriormente nos ponemos en contacto con él para la firma y así evitamos esperas innecesarias, consiguiendo que en veinticuatro horas se esté proporcionando el suministro del servicio.

¿Qué retos afronta Aqualia para el 2019?

En primer lugar, seguir consolidando el sistema de gestión comercial con los clientes y adaptarse a las nuevas tecnologías, como es el caso de nuestra app, que lleva una media de 60/70 altas por mes, o el teléfono gratuito 900, con 50.000 llamadas/año. Además, se van a incorporar más innovaciones, como avisar por sms al cliente si hay una incidencia en el suministro, informándole de cuándo comenzará y cuándo finalizará la misma, así como problemas con la factura, como domiciliaciones o pagos, para hacer más ágil su resolución.

En segundo lugar, destacaría que está a punto de acabar un segundo digestor en la depuradora de El Bobar, por haberse quedado obsoleto el primitivo. Esto va a suponer que sea **medioambientalmente más sostenible** y dé un servicio de calidad a Almería capital y al Bajo Andarax. También se trabaja con el ayuntamiento de Almería para incorporar más agua desalada (actualmente la capital se nutre de la misma en un 40% según épocas) para no sobreexplotar el acuífero del Poniente y ofrecer de esta manera un agua más sostenible y de más calidad a los usuarios, teniendo como objetivo a medio plazo pasar a suministrar entre un 60% y un 80% del total del agua consumida de forma progresiva.

¿Qué colaboración tiene Aqualia con la Universidad?

Actualmente trabajamos en líneas de actuación conjunta, como la firma de convenio marco de colaboración con el **Centro de Investigación de la Energía Solar (CIESOL)**, que en breve se materializará y dará pie a ir más allá en otras futuras colaboraciones con más instituciones además de la propia universidad almeriense.

La sobreexplotación de los acuíferos es uno de los mayores problemas hídricos de Almería. ¿Como afronta dar solución a esta situación?

Además de la sustitución paulatina del agua extraída del acuífero por agua desalada, estamos potenciando la regeneración de aguas residuales y poder conseguir así que haya una economía circular. De esta manera, se puede recuperar el máximo de agua y dejar de extraerla. Una muestra son los **proyectos Biosol e Incover** que desarrollamos en la depuradora El Toyo en colaboración con el ayuntamiento de la capital. Desde éstos, se investiga, además de la depuración de las aguas, la reducción de costes energéticos y reactivos de los procesos para poder reutilizar un subproducto generado de valor añadido, como la obtención de biofertilizantes para potenciar la productividad de los cultivos de regadío.

Con esto, se entra de lleno en vuestra apuesta de I+D+i.

Sí. El compromiso en I+D+i está también en actuaciones como los sistemas inteligentes en gestión de redes de agua potable, cuyo funcionamiento desde hace unos años cuenta con un sistema que ayuda a controlar los 74 sectores de la ciudad: cada sector da información sobre caudales y variaciones de presión, entre otros parámetros. Esos datos ayudan a detectar anomalías o problemas, minimizando fugas e identificando las futuras demandas de agua de los clientes, pues hay que recordar siempre que el agua es escasa y hay que cuidarla hasta la más mínima gota.

La labor de concienciación al usuario se antoja fundamental.

Sin duda. Un ejemplo es el **concurso de dibujo infantil que año tras año logra que los más pequeños aprendan sobre el ciclo del agua y adquieran una cultura de ahorro y de reutilización**, viendo cómo puede este agua volver a ser útil para riegos, baldeos y hasta nutrir un campo de golf. Los niños son grandes embajadores en las casas para transmitir esta cultura del uso eficiente y sostenible del agua, así que solemos hacer muchas actividades con ellos en colegios y tenemos una web didáctica enfocada a enseñarles de manera sencilla estos temas: **www.aqualiaeduca.com**.

Consulte el artículo online actualizado en nuestra página web:

<https://www.lavozdealmeria.com/noticia/231/especial-dia-mundial-del-agua-2019/168920/el-agua-es-escasa-y-hay-que-cuidar-hasta-la-ultima-gota>