

**EXPERTOS  
EN LA GESTIÓN  
DEL CICLO  
INTEGRAL  
DEL AGUA**

*Servicios a Municipios*



Encontrarás diferentes códigos QR que te permitirán acceder al contenido multimedia.



# PUNTERA, INNOVADORA, SOSTENIBLE



Aqualia es un **operador internacional** que, a través de la búsqueda de soluciones innovadoras, responde a las necesidades de las entidades y organismos públicos y privados, en todas las fases de la **gestión del ciclo integral del agua** y para todos los usos: humano, agrícola o industrial.

La compañía es especialista en la gestión de Servicios Municipales del agua y, como referente en su sector, presta servicio a **45,2 millones de personas** de **18 países** a través de los más de **9.500 profesionales** que integran Aqualia y contribuyen, con su trabajo diario, a la gestión eficiente y sostenible de un bien público esencial.

Aqualia es la cuarta empresa de gestión del agua de Europa y la novena del Mundo por población servida, según el último ranking de Global Water Intelligence (diciembre de 2022).

18 países



 45,2 millones de habitantes

## Soluciones a medida:

- Gestión de clientes
- Gestión y mantenimiento de redes e infraestructuras
- Gestión y garantía de la calidad del agua
- Implantación de medios telegestionados
- Prestación de servicios técnicos
- Asistencia profesional



# LAS PERSONAS SIEMPRE EN EL CENTRO

## Gestión de clientes



### ¿Qué aportamos?

Aqualia aporta en sus contratos todos sus procedimientos comerciales de gestión con el fin de garantizar una satisfacción plena del cliente y mejorar la **eficiencia de los procesos**.

### ¿Qué servicios ofrecemos?

#### Omnicanalidad: Aqualia contact

- Atención presencial al cliente.
- Atención telefónica 24h/365 días desde nuestro Centro de Atención a Clientes.
- Oficina Virtual.
- App.
- SMS.

#### Gestión administraciones públicas

- Agencia Catalana del Agua.
- INCASOL.
- AMBL.
- Confederaciones hidrográficas.

#### Gestión del ciclo comercial

- Gestión del padrón.
- Lectura de contadores.
- Facturación: impresión y envío de facturas.
- Factura electrónica.
- Gestión de cobros e impagados.

#### Ejecución de planes de mejora

- Renovación parque de contadores.
- Suspensión y reconexiones del suministro.
- Campañas de detección de fraudes.

### ¿Qué beneficios se obtienen?

- Mejora de la relación con el cliente, que recibe siempre la factura adaptada a su realidad de consumo y con la misma periodicidad.
- Optimización del resultado económico del servicio al subir el porcentaje de cobros.

Gestión de clientes especializada

=

+15% ingresos

-10% reclamaciones de los usuarios



# VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

## Gestión y mantenimiento de redes e infraestructuras



### ¿Qué aportamos?

Personal capacitado para poder resolver cualquier operación de las realizadas en la red o en las infraestructuras hidráulicas. **Profesionales con conocimientos, experiencia y medios para garantizar el suministro de agua a la población.**

### ¿Qué servicios ofrecemos?

- Revisiones con cámaras.
- Reparaciones interiores de tuberías de saneamiento (sin necesidad de abrir zanja).
- Mantenimiento y reparaciones de ETAPs.
- Mantenimiento y reparaciones en captaciones y estaciones de bombeo.
- Servicio de guardias o retenes.
- Servicio de Call Center 24h/365 días para la comunicación de averías.

### ¿Qué beneficios se obtienen?

Un correcto mantenimiento de la red (bombas y pozos) permite:

- Ahorrar costes, aumentar el rendimiento y eficacia de la red reparando rápidamente las averías y controlando los caudales correctamente.
- Aumentar la rentabilidad económica del servicio ahorrando en los consumos energéticos realizando:
  - Reparaciones de averías.
  - Limpiezas de depósitos con certificado de limpieza y desinfección según RD 140/2003.
  - Detección e investigación de fugas con tecnología no intrusiva.
  - Control de caudales.
  - Limpieza de tuberías.

Gestión  
experta  
de la red

=

+20% resultado  
económico

-30% consumo  
de agua

# COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE LAS PERSONAS

## Gestión y garantía de la calidad del agua



### ¿Qué aportamos?

Aqualia es una de las principales empresas de gestión de agua potable. Disponemos de **laboratorios acreditados** capaces de realizar cualquier analítica exigida al agua por la normativa sanitaria vigente.

Este hecho, ligado a nuestra presencia en todo el territorio, nos permite realizar análisis y tener resultados de la **calidad del agua** de forma casi inmediata.

### ¿Qué servicios ofrecemos?

- Analíticas de obligado cumplimiento según Real Decreto 140/2003.
- Analíticas complementarias, tales como presencia de plomo en el agua.
- Garantía de la calidad del agua siguiendo el Real Decreto 140/2003.
- Asesoramiento en la interpretación de analíticas y posibles soluciones.
- Control de cloraciones.
- Verificación y ajuste de los equipos de medida y dosificación de cloro.
- Adecuación de las instalaciones de almacenamiento de cloro a las nuevas normativas.
- Implementación de Planes de Seguridad del Agua (PSA) según RD902/18 bajo norma EN 15975-2 y Directrices de la OMS

### ¿Qué beneficios se obtienen?

La gestión eficiente y sostenible del agua nos permite:

- Cumplir con la normativa sanitaria según el RD 140/2003 para proporcionar agua de calidad a los ciudadanos para su consumo.
- Mantener las mismas propiedades del agua para que el consumidor no experimente variaciones en su sabor ni color.
- Generar confianza en los ciudadanos que eligen beber agua del grifo frente a la embotellada reduciendo los residuos plásticos.

Gestión  
optimizada  
de la calidad  
del agua

=

+15% consumo de  
agua del grifo

# TECNOLOGÍA, CONOCIMIENTO Y DIGITALIZACIÓN

## Implantación de medios telegestionados



### ¿Qué aportamos?

Aqualia dispone de diferentes soluciones para implantar sistemas telegestionados. Toda la tecnología que aportamos puede ser implementada por fases de forma progresiva para adecuar los cambios tecnológicos al ritmo del servicio. Además, Aqualia trabaja siempre con protocolos abiertos para garantizar la **universalidad del acceso**.

### ¿Qué servicios ofrecemos?

- Telegestión de captaciones y depósitos.
- Telegestión de contadores domiciliarios.
- Telegestión de estaciones de tratamiento de agua potable.
- Telegestión de estaciones de bombeo.
- Telegestión de contadores energéticos.
- Telegestión de contadores de sector.

### ¿Qué beneficios se obtienen?

Los sistemas telegestionados nos permiten:

- Disponer en tiempo real, 24h/día, 365 días/año, de toda la información relacionada con la red y las infraestructuras hidráulicas.
- Minimizar las pérdidas de agua y mejorar la eficiencia de las redes de distribución:
  - Anticiparnos a posibles averías (detectar fugas ocultas).
  - Estudiar patrones de demanda.
- Aumentar la eficiencia del personal al monitorear y centralizar los datos con un móvil o un PC.

Sistemas telegestionados

=

+25%

resultados del servicio

-20%

tiempo de los operarios

# GESTIÓN CONSCIENTE Y EFICIENTE

## Prestación de servicios técnicos



### ¿Qué aportamos?

Aqualia dispone de departamentos especializados en el diseño y modelización de redes hidráulicas y de saneamiento que pone a disposición de sus clientes para realizar **modelizaciones de forma óptima**.

Además, gracias a las nuevas tecnologías, los diseños virtuales permiten probar bocetos y corregir posibles inexactitudes antes de su ejecución real.

### ¿Qué servicios ofrecemos?

- Redacción de planes directores.
- Redacción de memorias valoradas y de proyectos.
- Planos de mejora de eficiencia hidráulica
- Modelización hidráulica de redes de alcantarillado o saneamiento.
- Legalizaciones de captaciones e instalaciones.
- Asesoramiento en la implantación de herramientas para la mejora de la gestión del servicio (GEMAO, AWA, GIS, etc.).

### ¿Qué beneficios se obtienen?

- Asegurar la capacidad de aportación de caudales en tiempo, aunque aumente la demanda gracias al diseño y modelización correcta.
- Cumplir con la normativa vigente al tener las instalaciones correctamente legalizadas.

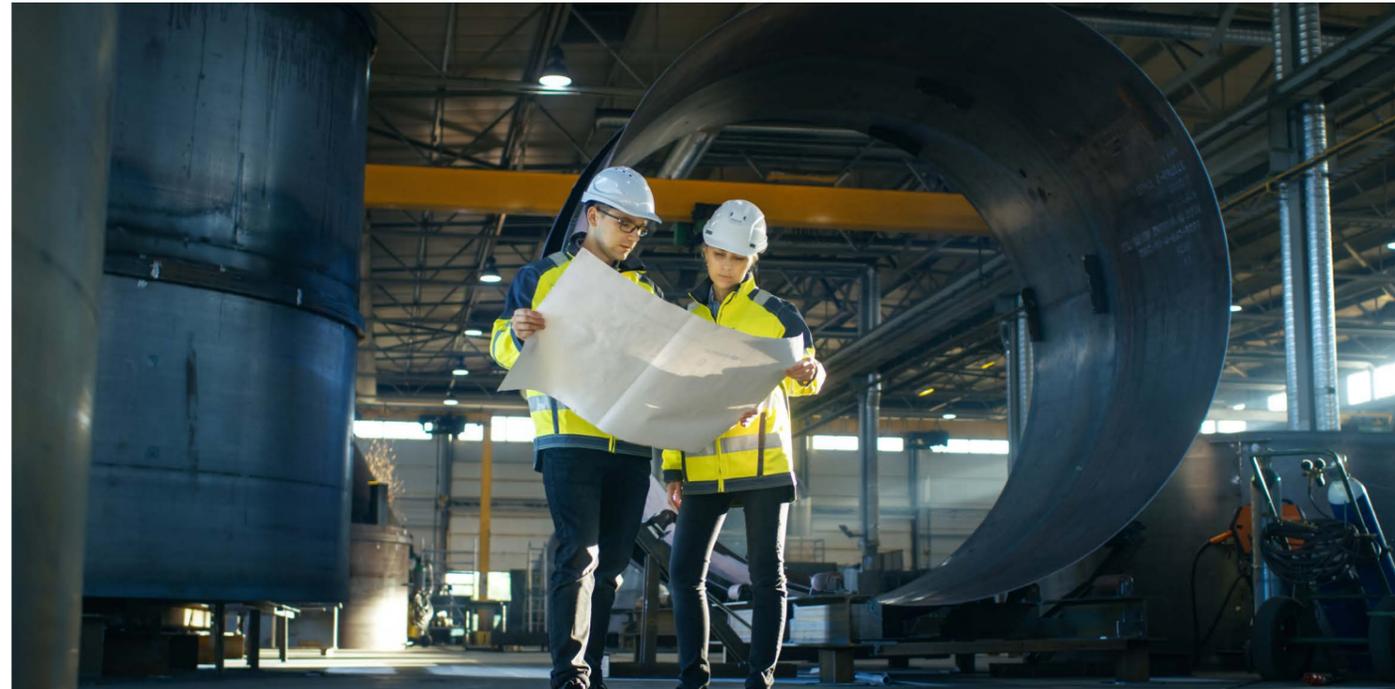
Prestaciones  
de servicios

=

 +35% vida útil  
de la red

# EXPERIENCIA TÉCNICA COMPARTIDA

Asistencia profesional



#### ¿Qué aportamos?

Aqualia aporta su **know-how humano** y **técnico** con objeto de **apoyar a los servicios municipales** en todos los ámbitos, de forma que éstos cuenten con un apoyo profesional que los guiará durante todo el proceso.

#### ¿Qué servicios ofrecemos?

- Asistencia técnica en el diseño de redes.
- Asistencia técnica en la sectorización y mejora de rendimientos hidráulicos.
- Asistencia técnica para la mejora de la eficiencia energética.
- Asistencia en Sistema de Información Geográfica (GIS).

#### ¿Qué beneficios se obtienen?

Aqualia aporta su amplia experiencia en la redacción y gestión de grandes proyectos contribuyendo a:

- Mejorar la eficiencia.
- Ayudar a los técnicos municipales a la hora de tomar decisiones estratégicas.
- Asegurar el éxito final de los proyectos.

Asistencia  
técnica

=

99% éxito del proyecto  
asegurado

-20% ahorro en el  
tiempo de  
los técnicos





# TU COMPañÍA DEL AGUA

