El alcalde de Adra, Manuel Cortés, acompañado de la concejala de Servicios Sociales, Patricia Berenguel, se ha reunido con el director de Hidralia en Almería, Álvaro Islán; el director de Desarrollo Sostenible y Acción Social, Gonzalo Jiménez; así como otros responsables de esta empresa adjudicataria del servicio de abastecimiento de agua potable de Adra. En este encuentro han firmado un protocolo de actuación dirigido especialmente a familias y colectivos vulnerables de la ciudad para garantizar su acceso al agua. Un documento que establece una serie de acciones para luchar contra la pobreza hídrica y la vulnerabilidad económica y dotar a las familias abderitanas de herramientas con las que poder enfrentar tal situación.

Como ha explicado el alcalde, esta unión viene dada por "la situación de crisis actual, con un descenso de los ingresos en los colectivos más desfavorecidos, que unido al hecho de que el agua potable es un bien esencial, nos hace trabajar para garantizar el acceso al mismo y buscar un instrumento que facilite la solución para aquellas situaciones más desfavorecidas". Asimismo, ha recordado que "el Ayuntamiento de Adra está comprometido, dentro de nuestra política social, a conseguir que los servicios sociales estén dirigidos a todos los colectivos sociales y a la población en general, procurando de ese modo el bienestar de todos nuestros vecinos y vecinas".

Por su parte, Islán ha subrayado que "desde Hidralia estamos comprometidos con el Ayuntamiento para facilitar a todos los ciudadanos de Adra unas condiciones adecuadas de abastecimiento, sin que eventuales situaciones de exclusión social puedan impedir el mismo". En este sentido, Hidralia, como empresa suministradora del agua y alcantarillado del municipio de Adra, ha venido adoptando "una actitud proactiva y de colaboración en la detección y prevención de situaciones susceptibles de ser tratadas como pobreza hídrica, y en la identificación de personas en situación de vulnerabilidad económica".

Este protocolo de colaboración suma además un convenio para la creación del Fondo Social del Agua destinado a abonar las facturas de aquellas familias que no pueden hacer frente a los recibos del agua, y cuya situación de vulnerabilidad esté acreditada por los Servicios Sociales del Ayuntamiento. Para ello se destinarán unos 20.000 euros para el actual año al que podrán tener acceso los colectivos más desfavorecidos de acuerdo a las prioridades establecidas por

el convenio. El presente convenio entra hoy mismo en vigor y tendrá la duración de un año, pudiendo prorrogarse de forma tácita por tres periodos anuales consecutivos.

**Protocolo de actuación**

El protocolo de actuación establece el refuerzo de la difusión de las bonificaciones con las que cuenta Hidralia en el municipio. En este sentido tanto el Consistorio como la empresa han recordado que los abderitanos que cumplan con los requisitos pueden solicitar estas tarifas bonificadas para pensionistas (con una bonificación de hasta el 70% de la factura), para familias numerosas (que también se pueden beneficiar de una bonificación hasta el 70%) y para el caso de que el número de personas por vivienda sea superior a cuatro (tarifa según número de convivientes) para lo que se aumentará en tres metros cúbicos, por cada persona adicional que conviva en la vivienda.

Para ayudar a aquellas personas y colectivos que por alguna circunstancia no pueden hacer frente a pagos puntuales de la factura, Hidralia cuenta con distintos compromisos de pago diseñados a su medida para facilitar su abono. Los usuarios interesados en conocer estas ayudas pueden hacerlo a través del área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Adra o desde los diferentes canales que Hidralia ha puesto a disposición de los clientes para mejorar su atención, adaptarse a sus las necesidades de los diversos tipos de clientes y ofrecer una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional para no dejar a nadie atrás.

**El programa 'Contigo'**

Es por ello que Hidralia ha lanzado el programa 'Contigo', que tiene como objetivo facilitar la realización de todas las gestiones a todos los clientes, poniendo especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, identificando las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas que puedan tener.

Rapidez, comodidad y accesibilidad son ventajas de estos canales, como la página web, www.hidralia-sa.es donde los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión, que dispone además de un Chatbot de asistencia virtual en el que se proporciona a los clientes respuestas a sus consultas más habituales. Además del servicio de atención telefónica el Whatsapp o el servicio de videollamada son otras de las medidas que la empresa está poniendo a disposición, sin renunciar a una atención con la misma cercanía de siempre.

Adra, 8 de marzo de 2024