

Nota de premsa

Terrassa, 17 de febrer de 2025

L'Ajuntament i Taigua desmenteixen que existeixi una situació de col·lapse a l'empresa pública de gestió de l'aigua

Responen així a l'article publicat pel diari digital "ElPlural.com" que, a més de ser tendenciós i poc veraç, s'acompanya d'una foto que el lector pot pensar què és una cua de clients, quan en realitat es tracta del minut de silenci del personal de TAIGUA en solidaritat amb els afectats de la DANA

En relació amb l'article publicat pel diari digital "ElPlural.com" el passat 12 de febrer, des de l'Ajuntament de Terrassa i des de l'empresa municipal Taigua volem desmentir algunes de les afirmacions incorrectes que es recullen en aquest article, a més de proporcionar una explicació clara sobre els fets.

En primer lloc, volem deixar clar que el procés de transició cap al nou sistema de gestió econòmica i comercial (SGEC) no ha estat el que descriu l'article. Si bé és cert que el sistema va patir algunes incidències inicials, que van generar alguns retards, aquests han estat abordats de manera ràpida i eficaç. L'empresa va declarar un estat d'emergència interna el març de 2024, com a mesura preventiva per evitar una degradació del servei, però aquest estat va ser aixecat al setembre de 2024, després d'haver resolt els problemes i millorat els estàndards de servei.

Contràriament al que es suggereix a l'article, el contracte d'una consultoria per a millorar el servei d'atenció a les persones usuàries, adjudicat a principis de febrer de 2025, forma part d'un procés de millora contínua i no és en cap cas una acció derivada d'una situació de "col·lapse" de la gestió, com apunta tendenciosament el mitjà. Aquest contracte no s'ha dut a terme per obligació, sinó per la voluntat de l'empresa de seguir millorant i garantir la qualitat del servei que oferim a la ciutadania.

Pel que fa a les afirmacions sobre una falta de previsió i desatenció dels usuaris i usuàries, des del consistori volem subratllar que en tot moment, Taigua ha actuat amb diligència i responsabilitat. Així, el servei d'atenció a l'usuari va ser reforçat en diverses etapes al llarg de 2024, incloent-hi la contractació d'un servei extern de *call center*, a fi de gestionar l'augment de consultes generada per la nova tarifa de

l'aigua. Això ha permès atendre la ciutadania de manera més eficient, fins i tot en els moments en que es pot produir una demanda més alta de l'habitual.

Sobre les qüestions financeres, volem remarcar que el nou sistema de gestió va ser necessari per substituir una infraestructura obsoleta i ineficient, que des de l'empresa es va valorar que ja no podia garantir el bon funcionament del servei. La decisió de contractar aquest sistema va ser doncs, una mesura necessària per garantir la sostenibilitat i l'eficiència de la gestió de l'aigua a Terrassa, i va ser presa en base a la millor opció disponible al mercat.

Així mateix, i ja més enllà del contingut escrit de la notícia, volem denunciar el que entenem que és una mala praxis periodística, ja que l'article publicat pel diari digital "EIPlural.com" s'acompanya d'una foto que el lector pot pensar què és una cua de clients, quan en realitat es tracta d'una imatge que capta el minut de silenci del personal de TAIGUA en solidaritat amb els afectats per la DANA a València.

Per acabar, i una vegada més, reiterem que des de l'Ajuntament de Terrassa i des de Taigua, continuarem treballant per millorar el servei que oferim a la ciutadania, defensant un model de gestió pública i de bona governança d'un servei bàsic i essencial com és l'aigua. Els nostres esforços per garantir una gestió transparent, eficient i al servei de la comunitat han estat i són una prioritat.