

## Objetivo

El objetivo de la **optimización de las herramientas digitales** es mejorar el acceso a la información del servicio, simplificar gestiones en línea y ofrecer alternativas para todos los ciudadanos, con lo cual se promueve la transparencia y la sostenibilidad.

- Se promueven **mejoras en la WEB de Agbar y ASPR** (Aigües de Sant Pere de Ribes) para facilitar trámites como cambios de titular, pagos, solicitudes de conexión de servicio y autorizaciones. También se implementarán notificaciones *push* y un mapa de afectaciones por averías y cortes programados.
- Se pondrá en funcionamiento un **nuevo canal de atención por WhatsApp** con IA (inteligencia artificial), para gestionar trámites frecuentes, y una **app Agbar** para gestiones en línea, incluyendo revisión de consumos y alarmas de exceso de consumo con telemedida.
- Se implementará la **integración de los sistemas municipales** con los de la empresa para **gestionar incidencias eficientemente**, utilizando la herramienta A-MEDI DROP y la figura del planificador para cumplir compromisos y reducir tiempos de respuesta.
- Se implementará **A-MEDI virtual**, una plataforma web para clientes —a la que podrán acceder mediante un usuario y contraseña— que ofrecerá transparencia sobre los consumos de agua; y, también, permitirá visualizar consumos horarios, diarios y mensuales, además de configurar alarmas para detectar fugas o consumos anómalos.

Las actuaciones **C1** se desarrollarán en todos los municipios integrantes del proyecto: **Sant Pere de Ribes, Sitges, Valls, Canyelles, Olivella, Castellet i la Gornal, Olesa de Bonesvalls y Sant Cugat Sesgarrigues.**