

MEDIDAS ADOPTADAS ANTE EL CORONAVIRUS

Madrileña Red de Gas, S.A.U. tiene el compromiso con la sociedad y los usuarios de garantizar la seguridad, la continuidad del suministro y el control de las operaciones en sus actividades de distribución de gas natural y gas de petróleo licuado (glp) dentro del ámbito regional de La Comunidad de Madrid donde operamos.

Dicho compromiso con la seguridad contempla como prioridad la prevención de riesgos laborales de nuestros empleados y del personal de los proveedores que sigue las directrices y recomendaciones marcadas por el Ministerio de Sanidad, estableciendo pautas y criterios de actuación destinados a minimizar la interacción con los usuarios con el fin de prevenir la transmisión del virus.

Por ello, en relación con la crisis sanitaria provocada por el Coronavirus, Madrileña Red de Gas cuenta con un Comité de Seguimiento del protocolo de contingencia y plan de continuidad del negocio.

Desde el inicio de la propagación del virus, la compañía trabaja en permanente coordinación con las Autoridades Competentes reportando periódicamente la información relevante que nos solicitan.

En este sentido, destacamos las siguientes acciones y medidas implantadas:

- **Protocolo de priorización de operaciones:** servicios de atención de urgencias, reaperturas de suministro y altas.
- **Atención activa en plataforma de atención al cliente (Call center) y fomento de la Oficina Virtual (OV)** para gestiones de solicitudes de manera autónoma, como por ejemplo, promover el envío de las fotos de las lecturas de los contadores para la facturación del consumo real, o poder tramitar solicitudes desde cualquier lugar y a cualquier hora del día (ov.madrilena.es).
- **Recomendaciones de prevención de riesgos laborales** que dan traslado a los trabajadores de las recomendaciones higiénico-sanitarias personales y de medidas preventivas adicionales particularizadas para los trabajos a desarrollar, todas ellas destinadas a proteger a los trabajadores y prevenir la propagación del Coronavirus.
- **Medidas organizativas extraordinarias** de aislamiento, higiene, restricción de diversas actividades grupales y fomento del trabajo en remoto para una amplia parte de la plantilla, lo que contribuye a facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral así como a prevenir la propagación del virus.

Desde Madrileña Red de Gas se mantendrá un seguimiento permanente de la evolución de la situación para adoptar las medidas adicionales que puedan ser necesarias de cara al cumplimiento de los compromisos que hemos manifestado.