

El Servicio Municipal de Aguas estrena la primera oficina virtual de Canarias

Todos los trámites, lecturas, consultas y problemas se pueden solventar desde hoy por teléfono

La empresa concesionaria del Servicio Municipal de Aguas del Puerto de la Cruz, aqualia, ha puesto a la ciudad turística a la vanguardia de la gestión de servicios públicos, con la creación de un servicio virtual y permanente de atención a los ciudadanos, primero de sus características que se implanta en Canarias. Con aqualia contact nace un servicio de atención al cliente vía telefónica, con un horario más amplio, fácil y cómodo de usar, que ahorrará a los ciudadanos pérdidas de tiempo y desplazamientos. Desde hoy, las averías del Servicio Municipal de Aguas se pueden solucionar llamado al número de teléfono 902136013. Para las lecturas, el número es el 902266026. Y para la atención al cliente en general, hay que marcar el 902236023.

El servicio de averías de aqualia responderá de forma ininterrumpida, 24 horas al día y los 365 días al año. El servicio de atención al cliente funcionará de 7 a 20 horas y permitirá realizar consultas y gestionar cualquier trámite derivado de la prestación del servicio integral del agua: altas, bajas y cambios de titularidad, modificación de datos, domiciliación de recibos, gestión de cobros, información y gestión de averías, entrega de lecturas y todas las funciones que puedan derivarse de la atención personalizada a clientes.

El nuevo servicio aqualia contact, que a partir de ahora se implantará progresivamente en el resto de municipios canarios que trabajan con esta empresa del Grupo FCC (Ingenio, Gáldar, Güímar, Tegueste, Candelaria, etc.), fue presentado ayer en el Ayuntamiento portuense por el alcalde, Marcos Brito, quien estuvo acompañado del delegado en Canarias de aqualia, Higinio Martínez; el jefe de servicio de la compañía en el Puerto de la Cruz, Braulio Domínguez, y el jefe de servicio de aqualia contact, Vicente Lafuente.

El alcalde expresó su satisfacción "por ver que una empresa concesionaria se esmera y progresa con la aplicación de nuevas tecnologías para prestar un mejor servicio a los administrados". Además, Brito destacó la voluntad de colaboración que siempre

demuestra aqualia y afirmó que el Servicio Municipal de Aguas "funciona bastante bien. Esperamos -agregó- poder decir pronto lo mismo del servicio de saneamiento recién iniciado".

El delegado regional de aqualia hizo énfasis en la labor de mejora continua en la calidad del servicio y de la atención a los clientes. Higinio Martínez aclaró que aqualia contact "es un plus, no una disminución de servicios, ya que las oficinas seguirán abiertas al público como hasta ahora".

La empresa concesionaria iniciará en los próximos días una campaña informativa para dar a conocer el nuevo servicio a todos y cada uno de sus clientes en el Puerto de la Cruz. Vicente Lafuente destacó que la inversión del proyecto aqualia contact a nivel nacional supera los 2 millones de euros. Explicó que el servicio llegará a 9 millones de habitantes de 65 ciudades de toda España, "con la particularidad de que la atención es directa y personalizada, mediante un equipo de 56 agentes telefónicos especializados por zonas y centralizados en una sede en Madrid".

Según los promotores, aqualia contact es el resultado de aplicar la tecnología más avanzada en comunicaciones a la calidad de atención al cliente. "Este es un paso más en la filosofía de cercanía y compromiso de aqualia", resaltó Lafuente, quien destacó que su empresa es la única del sector presente en todas las comunidades españolas y con el 32% del mercado nacional del sector privado del agua.