

especial



Aguas de Alicante apuesta por la comunicación directa y cercana con los ciudadanos para lograr un mayor nivel de excelencia

► La empresa tiene como eje principal de su gestión la satisfacción de los usuarios, considerando que no es suficiente con cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, sino que es necesario superarlas para alcanzar el mayor índice de calidad

REDACCIÓN

■ Aguas de Alicante, compañía suministradora de agua en Alicante, San Juan, San Vicente, Campello, Petrer y Monforte; ha tenido siempre como principal clave de la gestión la satisfacción de los ciudadanos, considerando que no es suficiente con cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, sino que es necesario superarlas para alcanzar el mayor nivel de excelencia. Por ello, ha puesto en marcha numerosos canales de atención con el objetivo de mantener una comunicación directa y cercana que permita trasladar a las personas una experiencia positiva.

Teléfono de atención al cliente

El teléfono gratuito de atención al cliente de Aguas de Alicante, es uno de los canales de comunicación más utilizados, recibiendo alrededor de 16.000 llamadas al mes. A través de los teléfonos 900 717 717 ó 965 982 204, el usuario, cómodamente desde su domicilio, puede realizar consultas, además de cualquier otro tipo de gestiones: contratos, pagos, lectura del contador... sin coste adicional para él, y en un amplio horario que abarca desde las 8.00 a 21.30 horas de lunes a viernes y de 9.00 a 14.00 horas los sábados. Los días festivos y fuera de dicho horario, las averías o emergencias son puntualmente atendidas en el teléfono 965 98 99 00. En las contrataciones de alta realizadas a través de este servicio, el personal de Aguas de Alicante se desplaza a la vivienda para obtener del cliente la firma del contrato, recoger la documentación necesaria y, al mismo tiempo, instalar el contador, dando la mayor facilidad al cliente.

Oficina Virtual

Este servicio ofrece la ventaja de poder realizar cualquier gestión, las 24 horas, todos los días del año. Su Oficina Virtual, a la que se accede a través de la web www.aguasdealicante.es ofrece a los usuarios la serie histórica de



Los cinco compromisos de Aguas.

sus consumos, la totalidad de sus facturas y permite contratar, darse de baja y hacer todo tipo de gestiones de la manera más cómoda, fácil y rápida. Además, ofrece un servicio que presenta grandes ventajas: la factura electrónica. Darse de alta en ella es completamente gratuito y permite al cliente recibir por correo electrónico la comunicación de que tiene a su disposición la última factura, justo en el momento en que se emite.

Twitter

Con el objetivo de dar una cobertura más amplia al cliente así como mejorar el conocimiento que éste tiene de las distintas actividades realizadas por la compañía, Aguas de Alicante cuenta el perfil @AMAEM_Oficial. Los usuarios pueden conocer toda la información sobre la entidad, así como realizar todo tipo de consultas relacionadas con el contrato de agua. La presencia en este medio se inició en Diciembre de 2012 teniendo en la actualidad más de 1600 seguidores.

Servialertas

Se trata de un servicio de alertas multimedia que ofrece Aguas de Alicante de forma gratuita a todos sus clientes. Las Servialertas informan por SMS o email de cortes programados en la zona, avisos de exceso de consumo, cambios y

lecturas de contador, incidencias en la factura y nuevos servicios que la empresa pone a disposición de los clientes.

Telelectura

La telelectura es un sistema innovador, eficiente y muy cómodo, de lectura de contadores a distancia, que permite consultar el consumo de agua en cualquier momento y desde cualquier lugar. Su tecnología de última generación posibilita el acceso a información detallada a través de la web www.aguasdealicante.es. Actualmente, alrededor de 70.000 clientes de Aguas de Alicante ya cuentan con la posibilidad de acceder a este servicio. Para ello, en el momento que el contador con telelectura haya sido instalado, el usuario recibe una notificación por correo postal que le permite activar este servicio a través de la oficina virtual.

Compromisos con el cliente

En la línea de mejora continua que caracteriza a la empresa, en los últimos años se ha avanzado el nivel de excelencia de cara a ofrecer un servicio más eficaz. Se trata del establecimiento de cinco compromisos, fijando plazos en el alta de suministro, respuesta de quejas, exactitud en la factura, aviso de exceso de consumo y compensación de averías superiores a cuatro horas.

Cita Previa

La incorporación más reciente a esta política de excelencia es el servicio de cita previa para la oficina de atención presencial de Alicante (Catedrático Soler). El cliente podrá escoger el día y la hora que quiere ser atendido, evitando así posibles esperas. Su solicitud es sumamente sencilla y puede realizarse a través de la página web de la compañía www.aguasdealicante.es o en su teléfono gratuito de atención 900 717 717. Este nuevo servicio permitirá gestionar de manera más eficaz las casi 40.000 gestiones que se realizan anualmente en esta oficina.



AGUAS DE ALICANTE

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

TU TIEMPO ES IMPORTANTE
PARA NOSOTROS

PIDE CITA PREVIA

PARA LA OFICINA DE ALICANTE

www.aguasdealicante.es



900 717 717





mejorando la experiencia de cliente