



## NOTA PRENSA

### Las herramientas On Line cada vez más utilizadas por los vecinos de Oviedo

*La página Web, la e-factura, la Oficina Virtual y el centro de atención al cliente facilitan a los ciudadanos las gestiones más habituales con el Servicio Municipal de Aguas*

Oviedo, 15 de Enero de 2.010

El Ayuntamiento de Oviedo y aqualia constatan que los usuarios apuestan por las herramientas On Line que el Servicio Municipal de Aguas pone a su disposición para la realización de gestiones.

La página [www.aqualia.es/oviedo](http://www.aqualia.es/oviedo), es una herramienta de acercamiento a los ciudadanos, que encuentran en ella información muy útil acerca de la prestación del servicio, concentrándose la mayor parte de las visitas en torno a 5 secciones: Servicio, Medios de Pago, Atención al Cliente, Analítica y Atención en Oficinas.

Integrada en la página web de aqualia, se encuentra la **Oficina Virtual, aqualiaOnline**, un canal de comunicación que tiene como objetivo facilitar el servicio y sus distintas gestiones al cliente. Desde su implantación, **1.100** clientes han tramitado cuestiones de su contrato de agua a través de esta herramienta interactiva. De esta forma, los ciudadanos pueden realizar todas sus gestiones cómodamente, sin necesidad de desplazamientos a la oficina. **aqualiaOnline** se integra visiblemente dentro del portal de Servicios [www.aqualia.es/oviedo](http://www.aqualia.es/oviedo). La Oficina Virtual está abierta las 24h del día, los 365 días del año.

Asimismo, la **factura electrónica**, la **e-factura**, ha tenido una gran acogida en Oviedo. El pasado año fueron **1.024** clientes que han solicitado recibir su factura del agua por correo electrónico, contribuyendo de esa forma con el Ayuntamiento de Oviedo y aqualia en el impulso de acciones medioambientales al utilizar un soporte limpio y no contaminante, ya que, para la fabricación de 1.000 kilos de papel blanco son necesarios 100.000 litros de agua, además de emitir 1.700 kilogramos de CO2 a la atmósfera.

Para solicitar la factura electrónica, los clientes tan sólo deben facilitar su dirección de correo electrónico, enviando un e-mail a [e-factura@aqualia.es](mailto:e-factura@aqualia.es), indicando el número de contrato, población, nombre y apellidos del titular y dirección del e-mail donde desean recibir la e-factura, o llamando al Centro de Atención al Cliente, **aqualia contact**. La factura electrónica recibida dispone de la misma validez fiscal y legal que la factura tradicional.

El Centro de Atención al Cliente, **aqualia contact**, ha atendido en el año 2009, 35.895 llamadas. Con él, **aqualia** pone a disposición del ciudadano un centro telefónico que permite realizar las mismas gestiones que anteriormente realizaba presencialmente en la oficina de Oviedo de forma más sencilla y sin desplazamientos.

**aqualia contact** supone una mejora en la calidad de atención ofrecida con **un horario de atención más amplio**:

- el teléfono **902 17 60 17**, que está disponible de lunes a viernes de 8.00 a 20.00 horas. multiplicando por 3 el horario de atención en oficina.
- el teléfono de **averías (902 13 60 13)** y el de **autolecturas (902 26 60 26)** que funcionan ininterrumpidamente las 24 horas, los 365 días al año.

Con estos servicios, el **Ayuntamiento de Oviedo** y **aqualia** reiteran su compromiso con la calidad en la atención al cliente y se comprometen a continuar trabajando para satisfacer las demandas de los ciudadanos de Oviedo, adaptando la gestión y la atención a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

The screenshot displays the website for 'aqualia Servicio municipal de aguas de Oviedo'. It features a navigation menu on the left with categories like 'Empresa', 'Información General', 'Laboratorio y Análisis', 'Atención al Cliente', 'Contratación', and 'Zona Infantil'. The main content area is titled 'Una perspectiva única de la gestión del agua' and includes a 'Noticias' section with several news items. On the right, there are sections for 'aqualiaOnline', 'OFICINA COMERCIAL', 'OVIEDO: INFORMACION LOCAL', and 'ANÁLISIS'.

(\*) **aqualia**. Respetar la tipografía de la marca, toda ella en minúsculas.