



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**, 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**. 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**, 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 aqualia website interface. On the left, there is a vertical navigation menu with sections: 'Empresa', 'Servicios', 'Información General' (including Captación, Sist. Almacenamiento de agua, Red de Distribución en Baja, Calidad del Agua, Infraestructuras de Saneamiento, and Instalación de Contadores), 'Laboratorio y Análisis' (Laboratorio and Análisis del agua), 'Atención al Cliente' (aqualia contact, Atención en Oficinas, Carta de Calidad, Gestión de Esperas, Lecturas y Facturación, Cobro, Medios de Pago Habilitados, Reclamaciones, and Oficinas), 'Contratación' (Acometidas, Agua de Obra, Alta Contador General, Comunitario, Alta Viviendas Individuales, Alta Contratos de Locales, Baja de Suministro, Cambio de Titular, and Subrogación), and 'Calendario Festivos 2008'. At the bottom of the menu is a 'Zona Infantil' button with 'Más información'. The main content area features a large banner with the text 'Una perspectiva única de la gestión del agua' and a 'Noticias' section with several news items dated 29/01/2009. To the right, there are links to 'aqualiaOnline' (with a language selector), 'OFICINA COMERCIAL' (Calle Muñoz Degrán, 4-5, 33007 - Oviedo - Asturias), 'aqualia contact' (Atención al cliente: 902 17 60 17, Averías: 902 13 60 13, Lecturas: 902 26 60 26), 'OVIEDO: INFORMACIÓN LOCAL', and 'ANÁLISIS' (pH: 6.12, Conductividad: 272 µS/cm).

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