



NOTA DE PRENSA

El Servicio Municipal de Aguas de Oviedo implanta la Oficina Virtual

Los clientes podrán gestionar su contrato a través de *aqualiaOnline* en www.aqualia.es/oviedo . Un paso más en la atención al cliente

Oviedo, 1 de julio de 2008

El Ayuntamiento de Oviedo y **aqualia** informan de la puesta en marcha de la Oficina Virtual del Servicio Municipal de Aguas, un nuevo canal de comunicación que se enmarca en la vocación de ofrecer el mejor servicio al cliente. **aqualiaOnline** nace como un nuevo e importante canal de comunicación interactivo que complementa a los ya existentes: **aqualia contact** y las oficinas presenciales.

La presentación de este nuevo servicio, fue efectuada hoy martes 1 de julio por Isabel Perez-Espinosa, Concejal de Agua y Saneamiento del **Ayuntamiento de Oviedo** y por parte de **aqualia**, por Miguel Perea, Director Gestión Clientes Nacional, Alfonso Tomás Solares, Gerente del Servicio, y Ricardo Alvarez, Responsable del Departamento de Clientes de Asturias.

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, permitiendo al cliente realizar todas sus gestiones cómodamente desde su domicilio o lugar de trabajo evitando desplazamientos a la oficina; además, se pueden realizar diferentes trámites desde el área de *Acceso Público* sin necesidad de registrarse, como la solicitud de una nueva acometida o suministro; cambios de titularidad; envío de preguntas y sugerencias, entre otros.

Desde el *Acceso a Clientes*, para usuarios registrados previamente, se pueden realizar diversas gestiones como la lectura de contador, el pago de facturas *on line*, el acceso a los datos del contrato, etc. **aqualiaOnline** permite elegir el idioma en el que se desea acceder a este servicio: castellano, inglés, etc.

El proyecto ha supuesto un importante reto para la empresa por el gran desarrollo tecnológico que ha supuesto, ya que debe respetar la infraestructura existente, integrándose online con los servicios prestados actualmente por el servicio y los flujos de trabajo de sus sistemas comerciales de Gestión de Clientes y del Centro de Atención al Cliente.

Por otra parte, recordar que recientemente también está disponible el sistema de facturación electrónica, un servicio totalmente gratuito, seguro y respetuoso con el medioambiente que permitirá la recepción de la factura del agua directamente en el e-mail del cliente.

La **e-factura** aporta muchísimas ventajas al cliente; mayor seguridad, celeridad y certeza en el envío y recepción de sus facturas, una mayor confidencialidad, facilidad de archivo y consulta, además de asegurar la legibilidad al disponer siempre de documentos originales. Los clientes que apuesten por la factura electrónica, contribuirán con el **Ayuntamiento de Oviedo y aqualia** en el impulso de acciones medioambientalmente responsables al utilizar un soporte limpio y no contaminante. 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, o llamando al teléfono de atención al cliente, aqualia contact 902 17 60 17.

Con el lanzamiento de **aqualiaOnline**, el **Ayuntamiento de Oviedo y aqualia** reiteran su compromiso con la calidad en la atención al cliente así como pone de manifiesto que continúan trabajando para satisfacer las demandas de los ciudadanos de Oviedo, adaptando su gestión a las posibilidades de las nuevas tecnologías.

