LOCAL | Economía-Empresas

# El centro telefónico de atención al cliente de aguas de priego evita a los ciudadanos más de 1.000 desplazamientos

## Más de la mitad de las llamadas recibidas, 57%, se corresponden a consultas y el 25% a avisos de averías

**Redacción**
Martes 4 de octubre de 2011 - 20:57



El centro de atención telefónica de aguas de priego, empresa mixta concesionaria del Servicio Municipal de Agua en la localidad, ha recibido desde su puesta en funcionamiento en diciembre de 2010 hasta septiembre de este año un total de 1.284 llamadas de clientes, según se pone de manifiesto en el comunicado de prensa remitido por la empresa.

Como recoge la nota, este número de personas se han ahorrado el tener que acudir hasta la oficina presencial, con el consiguiente coste de tiempo que cualquier d

Según la empresa mixta, el grueso de las llamadas, un 57’2%, se han dado por consultas, siendo las más frecuentes las referidas a averías y a la propia oficina de aguas de priego. Con un 24’7% de las llamadas, los avisos de averías han sido la segunda causa más común de los contactos recibidos. Y finalmente, las solicitudes para la realización de diferentes gestiones han constituido el 17’4% del total, predominando las de domiciliación bancaria y modificación de datos del contrato de suministro. Sólo el 0’68% de las llamadas se han debido a reclamaciones.

El centro de atención telefónica de aguas de priego supone, como señala la empresa, un plus de atención al ciudadano, “ya que pone a su disposición un canal donde puede realizar las mismas gestiones que anteriormente realizaba presencialmente en la oficina, de forma más sencilla y sin desplazamientos”.

La nota añade que es reseñable el hecho de que las llamadas, “sean atendidas por personas y no máquinas, contratadas y formadas expresamente por aqualia, socio tecnológico al 49% en la empresa mixta”.

El comunicado sostiene que este servicio centralizado, mejora la capacidad operativa de atención al cliente, ampliando la gama de gestiones a tratar telefónicamente y reduciendo a su vez la carga de trabajo en la oficina de aguas de priego, donde sería imposible atender todo el volumen de llamadas entrantes.

Este canal de comunicación rápido y eficaz, permite realizar cualquier consulta y gestionar cualquier trámite derivado de la prestación del servicio integral del agua en un amplio horario, dando cobertura los fines de semana y los festivos, periodos en los que la oficina se encuentra cerrada al público.

La nota recuerda que el número de atención al cliente y averías es el 902 81 07 81, mientras que el correspondiente a lecturas, es el 902 81 07 82.