PROVINCIA | Diputación

Epremasa pone en marcha en su página web un nuevo portal on line de atención al cliente

El objetivo de esta nueva herramienta es ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos de la provincia y agilizar los trámites adaptándonos a la administración electrónica

Redacción
Miércoles 17 de septiembre de 2014 - 18:10



Epremasa, la Empresa Provincial de Residuos y Medio Ambiente de la Diputación de Córdoba, acaba de poner en marcha un nuevo portal on line de atención al cliente en su página web, con el que el usuario podrá solicitar trámites relacionados con el servicio de recogida de basura y hacer llegar incidencias sobre los servicios que presta.

El presidente de Epremasa, Julio Criado, ha presentado en rueda de prensa el nuevo espacio ubicado en el sitio web www.epremasa.es, y ha señalado que “el objetivo es ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos de la provincia de Córdoba y agilizar los trámites adaptándonos a la administración electrónica”.

En este sentido ha explicado que “se trata de un servicio que anteriormente ofrecían los ayuntamientos –que han sido hasta ahora nuestros interlocutores- a través del cual los clientes pueden llevar a cabo sus gestiones de forma directa con la empresa”.

“El portal cuenta con un acceso de atención al cliente en el que los usuarios pueden acceder tanto a la gestión de trámites como a la tramitación de quejas y reclamaciones, a través de distintos formularios. Una vez enviados -de manera instantánea- el cliente recibirá un número de registro de gestión y el número de teléfono gratuito para hacer si lo desea un seguimiento del trámite demandado. Un servicio que brinda la oportunidad de que el cliente no tenga que desplazarse y pueda llevar a cabo sus gestiones de forma más cercana”, ha añadido Criado.

En concreto, los trámites que se pueden realizar a través de la web son altas y bajas del servicio, tanto si es un domicilio particular como una empresa; domiciliar el recibo en el banco, cambiar el titular o la autorización de vertidos, entre otros.

En lo referente al servicio de incidencias sobre las quejas y reclamaciones, Julio Criado ha explicado que “este espacio es una nueva apuesta para tener una comunicación más cercana con nuestros clientes y descargar a los ayuntamientos de todo este proceso, por lo que entendemos que va a ser una herramienta muy importante, ya que tendremos en consideración todas las quejas sobre el servicio lo que nos permitirá ofrecer una asistencia de mayor calidad. Entre los servicios se encuentran la comunicación sobre la proximidad del contenedor a la vivienda, la distancia excesiva a éste, si está desbordado o si está manchado el pavimento por vertidos de aceite, entre otros”.

Por otra parte, “hemos habilitado un espacio en el que los clientes pueden exponer las reclamaciones sobre el recibo y el servicio –con el mismo formato que los anteriores servicios-, como pueden ser los errores en la

tarifa o una dirección errónea, entre otras".

Esta iniciativa de Epremasa es "una apuesta para que el consumidor perciba una mayor calidad en la prestación de los servicios, para ello debemos ser concientes de cuales son nuestras flaquezas y que el cliente las comunique de forma fácil y cómoda. Una serie de herramientas para la mejora del servicio, en las que hemos puesto todos los recursos técnicos y humanos necesarios para el buen desarrollo del mismo", ha precisado el delegado.

"Próximamente pondremos en marcha un servicio nuevo, un plan de calidad, al que las empresas que nos prestan los servicios tendrán que acogerse y donde, en función de los parámetros de calidad que evaluaremos, estas empresas serán bonificadas o penalizados, ya que entendemos que junto con la información que nos hagan llegar los clientes, nos hará mejorar en el servicio que prestamos a los ciudadanos" según ha detallado Julio Criado.