AGUAS DE MURCIA
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA

CONTIGO, NUEVO MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS

AGUAS DE MURCIA
+ CERCA
+ FÁCIL
+ JUSTO

En **Aguas de Murcia** sabemos que todos y todas somos iguales y a la vez, diferentes y por eso nace contigo, un nuevo modelo de atención al cliente **adaptado a tus necesidades.**

CONTIGO, ES ADAPTARNOS A TODAS LAS FORMAS POSIBLES DE COMUNICARNOS

Área de Clientes oficina virtual
emuasa.es

Cita previa: en oficina, teléfono o videollamada
Pl. Circular 9, Murcia

Atención telefónica gratuita
900 700 808

CONTIGO, NUEVO MODELO DE ATENCIÓN A PERSONAS

Reducimos la brecha digital
ATENCIÓN ESPECIAL A LOS USUARIOS DE LA 3ª EDAD

Porque ser mayor no implica dejar de ser independiente. Porque **nuestra paciencia** no es una virtud, **es tu derecho.**

¿CÓMO TE LO PONEMOS MÁS FÁCIL?

ATENCIÓN PERSONALIZADA CLIENTES 3ª EDAD
Facilitamos todas las gestiones y te ayudamos a entender tu factura.
+ INFO, aquí.

CANALES DE ATENCIÓN ESPECÍFICOS
Te atendemos en varias modalidades diferentes para ponértelo más sencillo: cita previa, redes sociales, atención presencial en oficina, teléfono, oficina virtual.

TALLERES INFORMATIVOS
Llevamos a cabo una iniciativa pionera para romper la brecha digital de la tercera edad en colaboración con el Ayuntamiento de Murcia y asesorar a las personas mayores para que aprendan a realizar gestiones de forma online y acceder a los servicios de Aguas de Murcia de forma ágil y sencilla.
+ INFO, aquí.

TARIFA PARA PENSIONISTAS
Dirigida a personas que poseen como única renta una pensión y los ingresos totales de la unidad familiar no superan el Salario Mínimo Interprofesional. Los primeros 15 m3 de consumo son totalmente gratuitos.
+ INFO, aquí.

Garantizamos el servicio
OFRECEMOS SOLUCIONES PARA FAMILIAS VULNERABLES

Porque si tienes menos, necesitas más.
Más empatía y más justicia.

¿CÓMO TE LO PONEMOS MÁS FÁCIL?

FACILITACIÓN DE GESTIONES PARA FAMILIAS VULNERABLES
Facilitamos todas las gestiones y te informamos de la tarifa que mejor se adapta a ti.
+ INFO, aquí.

TARIFA SOCIAL
Para familias en situación de vulnerabilidad acreditad. Una tarifa de 5 €/mes más los impuestos correspondientes que cubre el abastecimiento mínimo domiciliario en función del número de personas que componen la unidad familiar hasta un máximo de 110 litros por habitante y día. Más info, aquí.
+ INFO, aquí

FLEXIBILIZACIÓN DE PAGOS
Te escuchamos y atendemos tu realidad. Estudiamos cada caso y ofrecemos soluciones a medida.

Reducimos la brecha de comprensión
SERVICIO DE INTERPRETACIÓN DE HASTA 15 IDIOMAS

Porque **hablando se entiende la gente,** sea cual sea tu idioma, sea cual sea tu forma de ver el mundo.

¿CÓMO TE LO PONEMOS MÁS FÁCIL?

SERVICIO DE INTERPRETACIÓN DE HASTA 15 IDIOMAS
Ponemos a tu disposición un servicio de atención por videollamada o por teléfono con hasta 15 idiomas diferentes, para que, vengas de donde vengas, te sientas como en casa.

Inglés, Francés, Alemán, Árabe occidental, Árabe oriental, Italiano, Portugués, Ruso, Rumano, Chino, Urdu, Ucraniano, Catalán, Georgiano, Farsi.

Accesibilidad universal
ADAPTACIÓN CONTINUA E INTEGRAL

Porque aquí todos y todas somos iguales. Y también diferentes.
Y por eso nos adaptamos a tus capacidades. **Porque lo bueno, siempre empieza sin barreras.**

¿CÓMO TE LO PONEMOS MÁS FÁCIL?

ADAPTACIÓN INTEGRAL Y CONTINUA DE CANALES
Oficina 100% accesible. Este nuevo espacio habilitado en La Circular permite a personas con discapacidad visual, auditiva y física recibir información sobre los servicios de la entidad y realizar gestiones de forma autónoma. La última novedad implantada en esta oficina es el sistema de video e interpretación SVisual, que permite que las personas con discapacidad auditiva puedan contactar con la entidad y realizar sus respectivas gestiones, de forma presencial o por teléfono, a través de la web www.emuasa.es.

OFICINAS ADAPTADAS
De forma presencial, el usuario, al llegar a la oficina y dirigirse al mostrador de información, donde requerirá que se le atienda en lenguaje de signos, podrá disponer de este novedoso sistema. Para ello, se ha habilitado una nueva mesa, desde donde se conecta con el servicio de interpretación cuando el usuario lo solicita al personal de Atención al Cliente. Este puesto de mesa presenta una pantalla, en la que aparece el intérprete de lenguaje de signos. De esta forma, el usuario puede realizar su gestión con el administrador correspondiente, a través del intérprete que aparecerá en la pantalla.

Asimismo, las personas con discapacidad auditiva pueden realizar sus gestiones a través de la web de Aguas de Murcia, desde un dispositivo con pantalla que permite reproducir las interpretaciones en lenguaje de signos. A través de la web, el usuario realiza la llamada al servicio de video e interpretación, cuyos profesionales se ponen en contacto con los profesionales de Aguas de Murcia. En la pantalla del dispositivo aparece el intérprete del servicio de video e interpretación, facilitándole al usuario la información que necesite en lenguaje de signos, ejerciendo como intermediario entre la empresa municipal y la persona con discapacidad auditiva.

PAGO DE FACTURAS:
abona tus facturas pendientes de forma segura y sencilla con tarjeta de crédito o débito
+ INFO, aquí.

LECTURA:
crea alarmas para reducir tu consumo y controlar tus fugas.
+ INFO, aquí.

CALCULADORA DE CONSUMOS:
Descubre cómo se distribuye el consumo de agua de tu hogar e incrementa tu ahorro de agua.
+ INFO, aquí.

Área de Clientes oficina virtual
emuasa.es

Cita previa: en oficina, teléfono o videollamada
Pl. Circular 9, Murcia

Atención telefónica gratuita
900 700 808