



Aguas de Murcia recibe el distintivo "Elegido mejor servicio de atención al cliente del año"

Sotto Tempo premia a la empresa municipal en su edición anual por su eficiencia en la respuesta y ser sensibles a la realidad social

Aguas de Murcia reconocida por su labor en el Servicio de Atención al Cliente, por su eficiencia en la respuesta y su apuesta firme por ayudar a los colectivos más vulnerables.

Diversas compañías se han presentado a este certamen promovido por Sotto Tempo con el objetivo de evaluar la capacidad de atención al cliente mediante los 5 principales canales a distancia: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp

El premio fue otorgado el pasado 4 de octubre, a la empresa Agbar, matriz de Aguas de Murcia, dentro de la categoría de empresas suministradoras de agua, en el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo. El certamen "Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año" nació en Francia en 2007 y llegó a España en 2011 con el objetivo de promover la calidad del servicio de las empresas, así como ayudar al cliente a elegir aquella empresa que le ofrecerá una mejor asistencia.

Para Aguas de Murcia es una prioridad ofrecer el mejor servicio apostando por **un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad**. Por ello, desde la empresa municipal se está impulsando el **Programa CONTIGO**, una atención multicanal que busca que todos los clientes sin excepción puedan acceder de forma sencilla a sus servicios. El objetivo es que cada cliente pueda escoger el canal por el que quiere ser atendido en función de sus necesidades, gozando de una mayor flexibilidad horaria para realizar gestiones y evitando esperas y desplazamientos innecesarios. Además, se presta especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, para lo que se ha trabajado en identificar barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer soluciones.

Así Aguas de Murcia ha desplegado nuevos servicios para actuar ante las barreras de comprensión, mediante la atención en nuevos idiomas y en lengua de signos; para minimizar las barreras en la digitalización, y facilitar la realización de gestiones en oficinas

y telefónica, se ha puesto a disposición la solicitud de cita previa para evitar esperas, ahora con un novedoso sistema de videollamada o teléfono. Asimismo, para situaciones de vulnerabilidad económica, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas que pueden requerir alguna de las ayudas disponibles (aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas sociales), las conozcan y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil.

El programa CONTIGO se está centrando este año, en cuanto a los colectivos más vulnerables, en el de mayores. El convenio firmado con el Ayuntamiento el pasado mes de abril, con el objetivo de dar a conocer el nuevo modelo de atención y los canales más digitales, está siendo un éxito, con la presencia del personal de Aguas de Murcia en los centros de mayores para impartir charlas y talleres. Ya se han visitado cinco Centros en los que han estado presentes 16 Juntas de Centros de Mayores: Puente Tocinos, Los Dolores, La Alberca, Algezares, Santo Ángel, El Esparragal, Santa Cruz, El Raal, San José Obrero, Zarandona, Vistalegre, La Flota, Churra, El Puntal, Monteagudo , La Cueva. A final de año está previsto cubrir todas las pedanías y barrios.

Todo esto ha llevado a Aguas de Murcia a ser, junto al resto de las empresas del Grupo Agbar, la mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua, lo que significa que podrá usar el distintivo **“Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año”** en su comunicación durante un año, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de las diferentes empresas que forman parte del grupo, para ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

www.emuasa.es