NOTA DE PRENSA

aguas de alcázar lanza su nuevo Centro de Atención al Cliente

- **Tres líneas gratuitas diferenciadas para cada tipo de servicio**
- **Se ha puesto en marcha una campaña de comunicación al ciudadano con el nuevo servicio**
- **Una nueva oficina virtual y la factura electrónica completan las novedades en la atención al ciudadano**

Alcázar de San Juan, 14 de mayo de 2015

El Servicio Municipal de Aguas de Alcázar de San Juan, pone en funcionamiento el nuevo **Centro de Atención al Cliente** al cual puede acceder fácilmente sin necesidad de desplazarse a las oficinas.

Un servicio de llamadas creado para adaptarnos a los hábitos y costumbres de todos los clientes, poniendo a disposición de todos, un canal de comunicación rápido y totalmente gratuito. Un paso más en la filosofía de cercanía, compromiso y mejora en la atención de **aguas de alcázar**.

El nuevo **Centro de Atención al Cliente,** garantiza inmediatez e incrementa la accesibilidad a los servicios, con la mejora de la capacidad de respuesta y la ampliación de horarios (las 24 h del día, los 365 días del año para la información y gestión de averías a través del teléfono gratuito **900 810 085** y para la comunicación del lecturas a través del **900 810 086**). La atención telefónica para el resto de servicios amplía su horario de atención de 8:00 h a 20:00 h., de lunes a viernes, a través del teléfono gratuito **900 810 084** para convertirse en una alternativa eficaz para que los ciudadanos dispongan, al instante, de la información solicitada ante cualquier consulta o encuentren solución a sus gestiones desde su teléfono. Siempre con un trato cercano y personalizado como garantía de calidad de un servicio moderno y comprometido.

El nuevo Centro de Atención al Cliente se suma a otras mejoras como la nueva **oficina virtual**, integrada en la plataforma tecnológica aqualiaOnline, que ofrece ahora a los clientes la posibilidad de gestionar todos los aspectos relacionados con su contrato cómodamente a través de la web aguasdealcazar.com

La **oficina virtual** está abierta las 24h del día, los 365 días del año. Se pueden realizar diferentes trámites como la solicitud de una nueva acometida o suministro; cambios de titularidad; bajas; envío de preguntas y sugerencias, solicitar la e-factura o abonar los recibos del agua entre otras funcionalidades.

Campaña de comunicación al ciudadano

Los ciudadanos comenzarán a recibir un folleto informativo del nuevo servicio, que incorpora un imán de nevera con las tres líneas de atención. Además, a través del canal de relación con el ciudadano, "**aguas de alcázar informa", en el reverso de la factura del agua,** se informará de los nuevos teléfonos y de las novedades del servicio.

NOTA DE PRENSA

Seguridad y calidad en los trámites

Los sistemas de información de las actividades del **Centro de Atención al Cliente** y la **oficina virtual** han sido certificadas conforme con la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2.007 de AENOR en materia de Seguridad de la Información.

La Norma UNE-ISO/IEC 27001 es una Norma internacional que determina todos aquellos requisitos relacionados con los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información, y que permite a una organización evaluar sus riesgos e implantar los controles adecuados para garantizar:

- su **confidencialidad**, asegurando que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información.
- su **integridad**, asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos.
- su **disponibilidad**, asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

Con la puesta en marcha de estas iniciativas, **aguas de alcázar** refuerza su compromiso con la calidad en la atención al cliente y el medioambiente, modernizando su gestión adaptándola a las posibilidades de las nuevas tecnologías, y trabajando para satisfacer las expectativas de los alcazareños.

Para más información
Dpto. de Comunicación
informacion@aguasdealcazar.com
www.aguasdealcazar.com