Societat | | Actualitzat el 23/05/2023 a les 11:05

Aigües de Reus agilitza l'atenció presencial i online dels usuaris

Les gestions realitzades durant el primer trimestre es van incrementar un 15,51% respecte el mateix període de 2022



Oficines d'Aigües de Reus. | Cedida

Les gestions realitzades davant el **Servei d'Atenció al Ciutadà d'Aigües de Reus** es van incrementar un 15,51% el primer trimestre de 2023 en relació al mateix període de 2022. Són una mitjana de 113 gestions diàries (7.334 en total), que confirmen la tendència dels darrers anys: el número de gestions telemàtiques no deixa d'anar en augment.

Amb tot, l'atenció presencial també s'ha incrementat aquest principi d'any, cosa que no havia passat des de l'inici de la pandèmia. Les dades de 2022 ja van confirmar aquesta realitat paral·lela, amb un 51,17% de les **gestions telemàtiques** i un 48,83% fetes presencialment a les oficines centrals d'Aigües de Reus.

En aquesta mateixa línia, el primer trimestre evidencia que les gestions no presencials creixen (un 8,38%) alhora que també ho fan les presencials (un 19,47%). Aquest **increment dels tràmits presencials** no es produïa des de la declaració de la pandèmia de la Covid-19.

Caixer d'auto-pagament a les oficines
Un dels factors que ha agilitzat els tràmits presencials ha estat la facilitat de realitzar el **pagament de rebuts** mitjançant el **caixer d'auto-pagament** instal·lat a les oficines d'Aigües de Reus, que ha registrat 2.456 operacions entre gener i març.

El caixer automàtic permet fer els pagaments de les factures amb targeta de crèdit o en efectiu. Una possibilitat que no requereix de **cita prèvia** i que pot fer-se gairebé sense esperes gràcies a un codi de barres que es facilita als usuaris un cop són a l'oficina.

El canal escollit pels clients a l'hora de **formalitzar un nou contracte** es distribueix per igual entre la gestió presencial i les vies no presencials (l'Oficina Virtual i el correu electrònic). De nous contractes, se'n van registrar 1.227 durant el primer trimestre, i són un 10,84% més que els tres primers mesos de l'any passat.

Respecte al número d'operacions de signatura electrònica gestionats en aquest període, han estat 915 operacions (30 signatures diàries). El procediment de signatura electrònic ?posat en marxa aquest any? facilita la recollida de la signatura dels documents corresponents a les gestions dels clients, ja sigui per als tràmits presencials com no presencials.

Respecte al servei telefònic, **el nombre de trucades ateses ha estat de 5.108 trucades** ?78 diàries?, una xifra similar a l'any anterior. Per millorar en efectivitat en les cites prèvies presencials, es realitzen trucades prèvies a la cita als usuaris i usuàries, on se'ls informa de forma personalitzada la documentació que cal tenir preparada per al tràmit sol·licitat.

Atenció presencial i online
Tot i l'increment de les gestions no presencials dels darrers anys, Aigües de Reus no ha descuidat l'**atenció presencial a les oficines** en tenir present que hi ha un tipologia de client que prefereix ser atès de forma més propera en les oficines pel personal del departament d'Atenció al Ciutadà d'Aigües de Reus.

L'atenció presencial es facilita havent acordat una cita prèvia, **a través del web**. Una sol·licitud que és necessària per al tràmit de noves contractacions, canvis de nom, baixes de subministrament i altres que no són urgents.

En canvi, hi ha tràmits de caire urgent on no cal haver demanat cita prèvia, com són aquells relacionats amb el **pagament de rebuts** i **noves altes** per disposar de subministrament.