

## **Aquanex implanta el programa Contigo, para estar cada vez más cerca de ti**

- **Para Aquanex ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, y en este proceso de mejora continua ponemos a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapta a las necesidades de los diversos tipos de clientes, ofreciendo una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional para no dejar a nadie atrás.**
- **Este año, desde Aquanex lanzamos el programa Contigo, que tiene como objetivo facilitar la realización de todas las gestiones a todos los clientes, poniendo especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, identificando las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas que puedan tener, y ofreciendo “soluciones excepcionales a situaciones excepcionales”.**
- **Entre estos canales, con el servicio de atención por lengua de signos en oficinas o videollamada y el canal de WhatsApp rompemos las barreras ligadas a la discapacidad auditiva. En cuanto a las barreras de comprensión, con la traducción y nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, mejoramos la comunicación, por ejemplo, con aquellas personas que no dominan nuestro idioma.**

En los últimos años ha cambiado nuestra forma de vivir y relacionarnos, y desde **Aquanex** se ha apostado por **la innovación y la vocación de servicio para seguir situando a las personas en el centro de su modelo de atención al cliente**. Anticiparse a sus necesidades y preservar su salud en el contexto de la crisis del COVID-19, al mismo tiempo que facilitar la comodidad a la hora de hacer las gestiones ha sido la premisa que ha motivado las evoluciones realizadas.

Por ello, durante los últimos años se han **potenciado los canales no presenciales para facilitar las gestiones**, con objeto de que cada cliente pudiese 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**.

Rapidez, comodidad y accesibilidad son ventajas de estos canales, **como la página web, [www.aquanex.es](http://www.aquanex.es)**, donde los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión, que **dispone además de un Chatbot de asistencia virtual en el que se proporciona a los clientes respuestas a sus consultas más habituales**. Además del servicio de **atención telefónica el WhatsApp o el servicio de videollamada** son otras de las medidas que la empresa está poniendo a disposición, sin renunciar a una atención con la misma cercanía de siempre.

Con esta vocación de **situar a las personas en el centro**, asegurar que todos los clientes sin excepción puedan acceder a sus servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad ha estado siempre entre nuestras prioridades. Por ello, Aquanex lanza en todos los municipios donde tiene presencia el **Programa Contigo**, con el objetivo de identificar estas situaciones y buscar la manera de **ofrecer “soluciones excepcionales para situaciones excepcionales”**.

Esta iniciativa ha contado con la colaboración de Fundación SERES, entidad sin ánimo de lucro, con más de diez años de experiencia acompañando la transformación de las empresas e impulsando su liderazgo ante los retos sociales.

Derivado del estudio realizado, además de reforzar y consolidar algunas de las iniciativas que ya estaban en curso, se están poniendo en marcha nuevas acciones, por ejemplo:

Para las **barreras de comprensión**, se están desplegando **nuevos idiomas para atender a nuestros clientes**, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Para las **barreras ligadas a la digitalización**, además de **facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia**, estamos **facilitando poder realizar gestiones en nombre de otras personas**, así como facilitar el envío y recepción de documentación en papel.

Para las **barreras ligadas a discapacidades auditivas**, el uso del canal de **WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla**. Además, ya está disponible el servicio de atención por lenguaje de signos en oficinas o por videollamada.

Adicionalmente, para **situaciones de vulnerabilidad económica**, el objetivo es **garantizar que todas aquellas personas que pueden requerir alguna de las ayudas disponibles (opciones como “12 gotas” - pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas y fondos sociales)** las conocen y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil. Para ello, se está trabajando con diferentes entidades sociales locales para que puedan facilitar las gestiones a personas con las que trabajen que puedan requerir estas ayudas.

Las personas de **Aquanex** que atienden a los clientes por cualquiera de los canales están directamente implicadas en el programa Contigo. Además de haber realizado sesiones de sensibilización para dar a conocer el tipo de brechas y cómo actuar en estas situaciones, se ha abierto un canal para que todo el personal, desde su experiencia en el día a día, pueda aportar sugerencias de mejora.

Desde **Aquanex**, el gerente, Iván Vicente, afirma que **“el objetivo es seguir aplicando la mejora continua en nuestro modelo de atención y asegurar que no dejamos a nadie atrás**. Para ello, además de continuar midiendo la satisfacción de los clientes vía encuestas directas, seguiremos trabajando, mano a mano con entidades sociales para identificar nuevas oportunidades”.

Con este nuevo modelo, Aquanex continúa con su apuesta por impulsar la Agenda 2030 y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), jugando un papel esencial en el cumplimiento no sólo del ODS 6 (Agua limpia y Saneamiento) y ODS 17 (Alianzas para lograr objetivos) sino también del ODS 3 Salud, el ODS 9 Innovación, ODS 11 Ciudades Sostenibles, sin olvidarnos ODS 13 Cambio Climático.