

TUBERÍAS INFORMÁTICAS



- Los usuarios de la Empresa Municipal de Aguas ya hacen sus gestiones de forma telemática.
- La tramitación "on-line" comenzó con cuatro trámites en marzo de 2007. En este momento, ya pueden realizarse doce.
- Desde entonces, más de 1.800 ciudadanos han utilizado este servicio para comunicarse con la empresa.

Con este sistema, EMA trata de respetar aún más el tiempo del usuario, evitando que tenga que personarse en sus oficinas para realizar sus gestiones. Para utilizar este sistema, el ciudadano sólo tiene que entrar en la página del Ayuntamiento, www.gijon.es, o en la de la propia empresa, www.emagijon.es, escoger el trámite que desee realizar y cumplimentar los datos que se solicitan. Entre otras, pueden realizarse las siguientes gestiones:

- Cambios de titularidad.
- Cambio de cualquier dato relativo al suministro de agua, alcantarillado o recogida de residuos sólidos urbanos.
- Envío de la autolectura del contador en el caso de no encontrarse el usuario en la vivienda y tener el contador en el interior de la misma en el momento de efectuarse la lectura por la empresa.

También pueden tramitarse la solicitud de revisión del contador o la petición de baja del suministro, así como duplicados de facturas de agua, alcantarillado o recogida de residuos sólidos urbanos; la comunicación y la

tramitación de ausencias temporales; devoluciones de depósitos de garantía; realización de sugerencias, quejas o reclamaciones, o cualquier consulta que el usuario considere de interés; petición de acometidas de agua o alcantarillado, o la solicitud de planos generales de agua o alcantarillado.

→ **EMA CONTINÚA ESFORZÁNDOSE EN PRESTAR AL USUARIO, COMO PARTE DE LA PROPIA EMPRESA, UN SERVICIO DE CALIDAD, Y LOGRAR SU MÁXIMA SATISFACCIÓN SUPERANDO SUS EXPECTATIVAS.**

En la encuesta de satisfacción realizada el año pasado a los usuarios del servicio, se ha obtenido una **puntuación de 3,9 sobre 5**, valorándose muy positivamente, entre otros aspectos, la profesionalidad de los empleados, la capacidad de respuesta a la hora de atender cualquier avería o incidencia, así como el servicio de lectura que se efectúa cada bimestre.