



SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

Memoria Justificativa de la Necesidad del Gasto

Para la correcta prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento a nuestros clientes se hace necesario disponer de un Servicio de Atención Telefónica que sirva para la resolución de las principales dudas o quejas del ciudadano en relación a aspectos varios, como la facturación y cobro de las tasas correspondientes, así como la posibilidad de alertar respecto a cualquier incidencia en el servicio y la gestión de la centralita de llamadas entrantes a nuestras oficinas.

La expansión del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a lo largo de la geografía de este Territorio, con la incorporación sucesiva de diferentes ayuntamiento y ciudadanos a los que se presta el servicio supone actualmente un número de clientes que superan los 525.000.

Dicho elevado número de clientes generan a lo largo de un año más de 250.000 llamadas en relación a diversas dudas relacionadas con la facturación y cobro de las tasas (tanto las que son propias del Consorcio, como aquellas tasas municipales respecto a las que tenemos encomendada la gestión de cobro) y la realización de gestiones comerciales, así como 20.000 llamadas aproximadamente, relacionadas con diversas incidencias en la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento, averías, etc...

La prestación de un servicio de Atención al Cliente bajo unos niveles de calidad adecuados y que pueden considerarse estandarizados en la gestión de las empresas de servicios exige disponer de un número de agentes y, recursos humanos en general, absolutamente especializados en la atención telefónica (diferentes a los que se destinan a una atención presencial), que posibilite una rápida interacción con el ciudadano para la realización de las gestiones por éste demandadas, sin necesidad de que éste se desplace a las oficinas del Consorcio.

Y ello, con independencia de que la actual situación de pandemia dificulta enormemente la estimación de qué cantidad de recursos van a resultar finalmente adecuados para la atención al cliente que, está adecuando y modificando sus formas de relación con la utility.

Adicionalmente, tanto los medios tecnológicos con los que cuentan las empresas y/o los profesionales que prestan servicios de Call center o contact center, como la extensa plantilla dedicada a la atención telefónica, posibilitan disponer de servicios de centralita mucho más eficientes que aquellos que se pueden poner en funcionamiento con medios propios.

Bilbao, 27 de enero de 2021

Fdo.: Unai Lerma Mentxaka
Director Comercial y de Gestión de la Calidad