



SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

Justificación de la no disposición de medios

El Consorcio de Aguas no dispone en su relación de puestos de trabajo los medios necesarios para la realización de las tareas de atención al cliente por medios telefónicos, que resulta necesario que sean efectuadas por personal especializado y, diferente a quien realiza la atención presencial en oficinas o ejecuta tareas internas del proceso comercial de una “utility”, diferentes a la atención al cliente.

El personal dedicado al control de las incidencias en la prestación de los servicios, por el contrario, ni siquiera es necesario que tenga un conocimiento exhaustivo del proceso comercial, sino mayor familiaridad con los principales elementos de las conducciones y las instalaciones de agua, más ligado incluso a perfiles “técnicos”.

No obstante, el número de Atención al Cliente que debe ponerse en conocimiento de la ciudadanía y, en consecuencia, la vía de contacto con el Consorcio, conviene que sea única. Por ello, resulta deseable y habitual la externalización de este tipo de servicios, incluyendo a su vez (aprovechando al máximo las nuevas tecnologías), el servicio de “centralita telefónica”.