

# Presentación Web Local y Oficina Virtual aqualia

Vélez-Málaga, 25 de junio de 2009



# • Web Local

- ¿En qué consiste la web local de aqualia?
- ¿Qué ventajas tiene?
- ¿Cómo puedo acceder?
- ¿Qué contenidos puedo encontrar?



- Se trata de una página web con la información concreta y local del Servicio Municipal de Aguas que gestiona **aqualia** en Vélez-Málaga.



La imagen muestra una captura de pantalla de la página web del Servicio Municipal de Aguas de Vélez-Málaga, gestionada por aqualia. El encabezado incluye el logo de aqualia y el título 'Servicio municipal de aguas de Vélez Málaga'. A la izquierda hay un menú de navegación con categorías como 'Empresa', 'Servicios', 'Calidad del Agua', 'Plan Director', 'Información a Clientes', 'Contratación' y 'Campañas Informativas'. El contenido principal presenta un artículo titulado 'Una perspectiva única de la gestión del agua' con un sub-título 'Noticias'. El artículo describe la recepción de 9,9 millones por la gestión de la piscina en Linares, Jaén, y menciona un estudio sobre la gestión del terreno en EE.UU. y la renovación de la red de agua en Cuyences, Oviedo. A la derecha del artículo hay un recuadro con el logo 'aqualiaOnline' y un selector de idioma. Debajo del artículo se encuentran banners para 'aqualia contact' y 'ANÁLISIS' de agua, que muestra datos como pH (7.88 Uds. pH), Conductividad (598 µS/cm), Cloro Libre Residual (0.6 mg/l), Turbidez (0.35 NTU) y Dureza Total (21.11 mg/l). En la parte inferior derecha del artículo hay un botón 'Zona Infantil' con el texto 'Más información'.

1. Se convierte en un **nuevo canal de comunicación** entre el Servicio Municipal de Aguas de Vélez-Málaga y sus usuarios.
2. Aporta información que permite una **mejor atención al cliente**.
3. Informa sobre las más recientes **novedades y proyectos** en todas las áreas.



# ¿Cómo puedo acceder?

## Web Local

El acceso es **libre** para cualquier internauta. Hay 2 formas de acceder:

- A través de la dirección web: [www.aqualia.es/velez-malaga](http://www.aqualia.es/velez-malaga)

- A través de la página web de aqualia ([www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)), en el apartado “Webs locales aqualia”



- La información está dividida en varios apartados:
  1. Empresa
  2. Servicios
  3. Calidad del agua
  4. Plan Director
  5. Información a clientes
  6. Contratación
  7. Campañas informativas



- Además:
  - Posibilidad de consultar las **analíticas** de agua realizadas en Vélez.
  - **Noticias** publicadas sobre aqualia y el sector del agua.
  - **Zona infantil** con juegos educativos sobre consumo responsable y el ciclo integral del agua.



# • Oficina Virtual



☞ ¿Qué es **aqualia Online** ?

☞ ¿Cómo puedo acceder?

☞ ¿ Qué puedo hacer en **aqualia Online**?

Área Acceso Clientes

Área Acceso Público

☞ ¿Qué ventajas me ofrece?

☞ Seguridad



- ✓ La nueva oficina virtual que está a su servicio las 24 horas los 365 días al año.
- ✓ Un nuevo canal de comunicación que **aqualia** pone a disposición de sus clientes.

Complementa los ya existentes:

- aqualia contact
- oficina presencial

**aqualiaOnline**

- ✓ Le permite realizar todas sus gestiones de manera gratuita, cómoda y sencilla.



A través de la web local de Vélez se puede acceder a



Desde la página web de aqualia ([www.aqualia.es](http://www.aqualia.es))

The screenshot shows the Vélez local website. The header includes the aqualia logo and 'Servicio municipal de aguas de Vélez Málaga'. A navigation menu on the left lists 'Empresa', 'Servicios', 'Calidad del Agua', 'Plan Director', 'Información a Clientes', 'Contratación', and 'Campañas Informativas'. The main content area features a large image of Vélez and the headline 'Una perspectiva única de la gestión del agua'. The 'aqualiaOnline' logo is circled in red. Below it, there are sections for 'Noticias', 'OFICINA COMERCIAL' (with contact info for Vélez-Málaga), 'aqualia contact', and 'ANÁLISIS' (with a table of water quality parameters).

ANÁLISIS	
pH	7.88 Uds. pH
Conductividad	506 µS/cm
Cloro Libre Residual	0.0 mg/l
Turbidez	0.36 NTU
Dureza Total	21.11

The screenshot shows the aqualia.es website. The header includes the aqualia logo and language options (Castellano, Galego, Català, English). A search bar is present. The main content area features a large image of a child drinking water and the headline 'Una perspectiva única de la gestión del agua'. The 'aqualiaOnline' logo is circled in red. Below it, there are sections for 'Atención al Cliente', 'El mundo del agua', 'Sala de prensa', 'Comunicación', and 'Zona Infantil'. A sidebar on the right contains 'OFICINAS', 'Webi Locales', 'aqualia contact', 'Cursos de Verano 2008', and 'MEJOR COMPAÑIA DE GESTIÓN DEL AGUA DEL MUNDO 2007'.



Registrándose en **aqualia Online** tendrá acceso al **área exclusiva de clientes** donde podrá realizar sus trámites a través de nuestra Web.

Para registrarse, tan sólo debe facilitar:

- Documento de Identidad:  
DNI, CIF, Tarjeta de residencia, etc..
- Dirección de e-mail
- N° de contrato

Inmediatamente recibirá un e-mail con la **clave de acceso** al área de clientes.



# ¿Qué puedo hacer en aqualia Online?

Desde el **área de acceso público**, sin necesidad de registrarse, podría realizar:

- ❖ Solicitud de nueva acometida
- ❖ Solicitud de un nuevo suministro
- ❖ Cambio de titularidad o subrogación
- ❖ Preguntas y sugerencias



The screenshot shows the 'aqualiaOnline' website interface. On the left, there is a navigation menu with the following items: 'Acceso público', 'Solicitudes' (with sub-items 'Nueva acometida', 'Nuevo suministro', and 'Cambio de titularidad'), 'Preguntas y sugerencias', 'Recordar contraseña', and 'Área cliente'. The main content area is titled 'Nuevo suministro' and includes a breadcrumb trail: 'Inicio / Nuevo suministro / Datos'. Below this, there is a form with the following sections:

- Datos:** A dropdown menu for 'Municipio' with 'OVIEDO' selected.
- Datos básicos:** A dropdown menu for 'Idioma' with 'Castellano' selected, and a dropdown menu for 'Tipo cliente' with 'Doméstico' selected.
- Documentos necesarios:** A list of required documents:
  - Cédula Habitabilidad/Lic. Ocupación
  - Contrato firmado
  - DNI / NIF / CIF
  - DNI del representante o administrador

Desde el **área de acceso a clientes**, una vez que se haya registrado podrá:

- ❖ Acceder a su contrato
- ❖ Consultar sus facturas
- ❖ Pagar sus facturas
- ❖ Facilitar la lectura de su contador
- ❖ Modificar sus datos personales
- ❖ Consultar las tarifas
- ❖ Realizar consultas, sugerencias y reclamaciones



The screenshot shows the 'aqualiaOnline' web interface. At the top right, the user is identified as 'RUANO LOPEZ, GABRIEL' with a 'Salir aplicación' link. The main content area is titled 'Pago On-line' and includes a search form for invoices. The form contains the following fields and options:

- Datos del contrato:** Contratos: 0301171012566 - ALMERIA
- Búsqueda de facturas:**
  - Número Factura: [ ]
  - Fecha desde: [ ] / [ ] / [ ] (dd / mm / aaaa)
  - Fecha hasta: [ ] / [ ] / [ ] (dd / mm / aaaa)
  - Facturas:  Pagadas  Pendientes
  - Importe total factura desde: [ ] €
  - Importe total factura hasta: [ ] €
- Buttons: **Buscar** and **Limpiar**



- ✓ Una oficina siempre abierta - 24 horas 365 días al año
- ✓ Gane tiempo y agilice sus gestiones sin necesidad de realizar ningún desplazamiento
- ✓ Sencillo de utilizar e intuitivo
- ✓ Máxima confidencialidad



- ✓ **Podrá realiza sus gestiones a través de Internet con toda confianza**
- ✓ **Asegura máxima confidencialidad de datos**
- ✓ **Cuenta con la tecnología de seguridad más avanzada**



Además, en permanente servicio en Vélez....



Con **más de 13.500 llamadas atendidas**

en 1 año, de las que:

81% son solicitudes

0% son reclamaciones

18% notificaciones de averías

1% nuevas contrataciones



# Canales de comunicación de aqualia

El vecino de Vélez-Málaga puede ponerse en contacto con aqualia a través de:

- Oficina comercial (en Vélez y Torre del Mar)
- Teléfonos **aqualia contact**:
  - Consultas 902 21 60 21
  - Averías 902 13 60 13
  - Lecturas 902 26 60 26
- Web Local Vélez ([www.aqualia.es/velez-malaga](http://www.aqualia.es/velez-malaga))
- Oficina virtual aqualia Online 



Muchas gracias por su atención.

Visítennos en:

[www.aqualia.es/velez-malaga](http://www.aqualia.es/velez-malaga)

[www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)

**aqualiaOnline**  
■ ■ ■ ■ ■  
■ ■ ■ ■ ■

