

Águas do Alto Minho vai passar a ter 129 locais para pagamento das faturas

12 de Março, 2021

A AdAM (Águas do Alto Minho) juntamente com os CTT vai aumentar significativamente os locais de pagamento presencial a partir das faturas emitidas em abril, anuncia a empresa.

Esta é mais uma das medidas de melhoria do serviço de atendimento ao cliente, que irá aumentar em mais 56 locais (lojas e postos dos CTT), distribuídos pelos sete municípios da área de atuação da empresa, permitindo aos clientes passarem a ter, no global, 129 locais (8 lojas AdAM/65 agentes paga aqui/ e 56 lojas e postos CTT) e, garantido assim a oferta de uma rede de locais que permitirá efetuar os pagamentos, com maior proximidade e evitando deslocações desnecessárias, refere o comunicado da empresa.

A AdAM, lembra em comunicado, tem vindo a implementar diversas medidas de reforço do serviço de apoio ao cliente, o que permitiu dar resposta a 21.826 clientes nos últimos 13 dias. Para tal, foi implementado um sistema de apoio ao cliente reforçado, para o atendimento por marcação, telefónico e online, no seu balcão digital e aplicação myAQUA, para responder às dúvidas levantadas pelos clientes. O reforço do atendimento telefónico com mais 19 pessoas permitiu o atendimento de 9.329 clientes, em treze dias, desde 22 de fevereiro, traduzindo-se numa taxa de 90%. Também foi reforçado o atendimento nas lojas, por marcação prévia, o que permitiu atender 5.571 clientes em apenas 13 dias. No que se refere ao atendimento do *backoffice*, balcão digital e redes sociais o reforço das equipas permitiu dar resposta a 6.926 solicitações de clientes.

Desta forma, em apenas 13 dias, a AdAM respondeu, de forma robusta, às questões identificadas, tendo no global garantido o contacto junto de 21.826 clientes