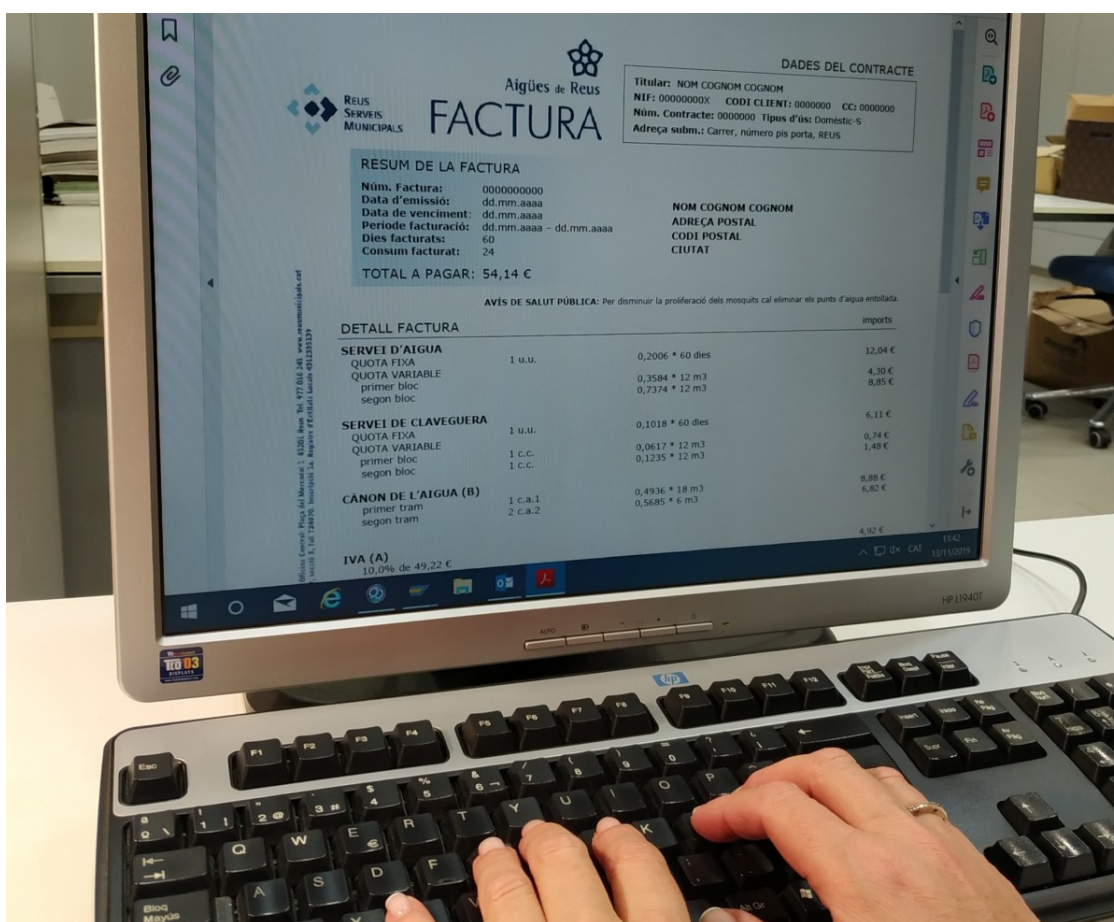


# Aigües de Reus incorpora missatges personalitzats al servei de factura electrònica

*L'objectiu és que els usuaris puguin dur a terme una millor gestió del seu contracte i servei*



Una usuària consulta la seva factura electrònica | Cedida

**Aigües de Reus** posarà en marxa, aquest mes de juliol, un **servei de missatges individualitzats** en les comunicacions i enviament de les factures electròniques, amb l'objectiu que els usuaris puguin dur a terme una millor gestió del seu contracte i servei. Actualment, són uns **7.000** els usuaris d'Aigües de Reus que reben la seva factura en format electrònic, la qual cosa implica que, cada any, deixen d'imprimir-se en paper al voltant d'un 50.000 factures. Fins ara, els usuaris que així ho indiquen reben la factura en format pdf via correu electrònic i un missatge SMS els avisa (amb una antelació d'entre 7 i 10 dies) de la data d'emissió de la nova factura i del corresponent càrrec bancari, en cas de tenir els rebuts domiciliats.

Paral·lelament, tenen la factura a la seva disposició en l'Oficina Virtual d'Aigües de Reus ([www.aiguesdereus.cat](http://www.aiguesdereus.cat)), on també poden consultar totes les factures que corresponen al seu

contracte. Ara, però, la comunicació es perfecciona i **guanya en detall i precisió**. Així doncs, els missatges personalitzats que ara s'incorporen també informaran els usuaris d'aspectes relacionats amb la comunicació i gestió de devolucions de factures domiciliades, el número i import de factures impagades del contracte, informació de plans de pagament actius i properes fites de pagament, la disponibilitat de comptador de telemesura, la possibilitat d'activació d>alertes personalitzades i les tarifes aplicades, entre d'altres opcions.

La base tecnològica de nou sistema es basa en una plataforma CCM (Customer Communications Management), incorporada recentment i que també permet una **millor gestió** pel que fa al servei tradicional d'impressió de factures en paper i enviament per correu postal ordinari. El nou procés aporta una major automatització i agilitat, però sobretot rapidesa i seguretat en l'enviament i recepció de la factura per part del client. Aigües de Reus compta amb Oficina Virtual des de l'any 2006, i des de llavors ha anat ampliant les seves funcionalitats.

La plataforma sempre ha perseguit l'objectiu de **satisfer el dret dels ciutadans**, en consonància amb el marc legal europeu i espanyol, que reclama a les administracions mesures d'impuls de la societat de la informació. La xifra d'usuaris donats d'alta a l'Oficina Virtual és ara mateix de 18.403 una xifra que ha anat en augment de manera espectacular des de fa dos anys, coincidint amb l'inici de la pandèmia de Covid-19. Aquests 18.403 usuaris representen el 36,55% dels contractes que té l'empresa municipal d'aigua. Aquestes dades, però, no han d'amagar que hi ha gestions que tenen un important recorregut de millora.

És el cas de les subscripcions a la factura electrònica que (malgrat el creixement registrat) només representen un 15% del total de les factures emeses. És a dir, un 85% dels usuaris d'Aigües de Reus segueix rebent la factura en paper, encara que n'hi hagi donats d'alta a l'Oficina Virtual per fer-hi altres gestions. La factura electrònica és un document tributari generat per medis informàtics i en format electrònic que alhora que reemplaça el document físic en paper, en conserva plenament el seu valor legal. Un cop dins de l'oficina virtual, la factura electrònica és idèntica a la que tothom rep als seus respectius domicilis, i garanteix la **confidencialitat, fiabilitat i seguretat** de totes les dades que hi figuren.