www.levante-emv.com
Levante
EL MERCANTIL VALENCIANO

La EMT informará a sus usuarios a través de Whatsapp y Telegram

El servicio resolverá las dudas de los viajeros sobre las rutas, líneas, destinos y opciones de movilidad



EFE/LEVANTE-EMV.COM – 19/02/2015

La Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Valencia ha decidido implantar, a partir del lunes 23 de febrero, Whatsapp y Telegram para la comunicación directa con los usuarios, según ha anunciado en rueda de prensa el concejal de Circulación y Transportes del Ayuntamiento, Alberto Mendoza, quien ha asegurado que de esta forma la compañia pública será "la primera empresa de transporte en Europa" en comunicarse con sus pasajeros de esta forma.

Para hacer posible esta prestación, EMT pondrá a disposición de la ciudadanía una línea telefónica con el número 658674920. Este teléfono únicamente funcionará para mensajería directa a través de Whatsapp y Telegram.

Alberto Mendoza ha afirmado que es "una buena manera" de conectar con los ciudadanos que usan este servicio ya que "el 88 por ciento de la población utiliza este sistema de mensajería". Con esta medida, ha explicado que los clientes "podrán resolver todas sus dudas sobre desplazamientos, rutas, líneas y destinos". Además, podrán formular cualquier consulta sobre el funcionamiento de EMT y sus diferentes opciones de movilidad.

Con esta medida, EMT Valencia pretende "una mayor cercanía con sus usuarios", y también "agilidad y exactitud" en la atención al cliente a través de la inclusión de imágenes y enlaces a direcciones exactas. Del mismo modo, ha informado de los horarios en los que estará disponible este nuevo servicio personalizado de la EMT: de lunes a viernes desde las 08.00 hasta las 21.00 horas, y sábados de 09.00 a 14.00. No obstante, Mendoza ha asegurado que estos horarios "serán reforzados" durante el período de Fallas.

Espera de recepción "corta"

Durante una demostración ante la prensa de la nueva prestación, Mendoza ha detallado algunas de las características de este sistema. Así, los usuarios recibirán sus respuestas tanto en valenciano como en español en un lapso de tiempo "variable, según la cantidad de mensajes que llegue a la oficina de atención al cliente" aunque, a tenor de las pruebas realizas, la espera será "bastante corta".

El concejal de Circulación y Transportes ha calificado esta medida como una "apuesta por un transporte sostenible y público, más cercano" a la ciudadanía. Además, ha destacado que desde la implementación de compras de billetes 'online', los usuarios de EMT han adquirido más de 2,4 millones de viajes, de los cuales 300.000 han sido obtenidos a través de su aplicación móvil.

Al ser preguntado por los costes para la administración de este nuevo sistema de comunicación directa entre esta empresa pública y los ciudadanos, ha aclarado que el importe "únicamente" es el de la contratación de una nueva línea telefónica, ya que "la contestación entra dentro del paquete de comunicaciones que hay dentro de la empresa", por lo que supone "coste cero".