

Customer Counsel

Oficina de Mediació i
Assessorament del Grup Agbar

Informe anual 2022



Agbar

1. Carta del president



La rendició de comptes i l'escolta activa són essencials en el servei del Customer Counsel, i també en l'activitat de tots els àmbits de la nostra companyia. Entenem el model d'empresa del segle XXI com aquell que afegeix valor, satisfà una necessitat social i contreu un compromís ferm amb tots els grups de relació. Amb aquesta premissa, i pel que fa a la ciutadania a la qual servim, apostem per la mediació com a instrument de reforç del nostre compromís en la relació amb els nostres clients.

En aquest context, la mediació té un paper fonamental per promoure la resolució dels punts de desacord, i, en un sentit més ampli, permet continuar avançant en la construcció de relacions més inclusives que impliquin els diferents actors en la presa de decisions i que fomentin el respecte mutu per arribar a acords satisfactoris per a les dues parts.

Com a empresa líder del nostre sector, volem prestar una atenció excepcional als nostres clients, i, per aquest motiu, per mitjà del Customer Counsel, oferim un servei de

mediació just, transparent, efectiu i independent. Vam ser pioners en la implantació d'aquesta proposta, fa més d'una dècada, i continuem reforçant-la i posant-la a disposició dels clients de totes les empreses del nostre grup.

Ara per ara, cal continuar promovent accions, per part de les empreses, que redueixin la incertesa i contribueixin a mantenir i reforçar els nivells de confiança a fi d'abordar, conjuntament, els desafiaments a què ens enfrontem. Aquesta filosofia s'emmarca, a més, en l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, que estableix les bases de la nostra estratègia corporativa i que busca garantir, amb l'actuació de cadascú des del seu àmbit, una qualitat de vida més alta per a totes les persones.

Àngel Simon, president d'Agbar

2. Valoració de l'any del Customer Counsel

Durant l'any 2022 encara han estat molt presents els efectes de la pandèmia i és evident que moltes persones pateixen les conseqüències de la crisi. Per això, continua sent molt important que les empreses siguin properes als usuaris i als seus serveis i estiguin disposades a escoltar, comprendre i oferir solucions.

Amb aquest objectiu, el servei de l'equip del Customer Counsel ofereix assessorament i mediació per resoldre les possibles controvèrsies entre els usuaris i les empreses gestores del servei de subministrament d'aigua del grup Agbar des de l'any 2011.

Durant l'any 2022, el treball de l'equip del Customer Counsel s'ha centrat, d'una banda, a assessorar les persones que han tingut algun conflicte amb les empreses del grup Agbar, i, de l'altra, a fer mediacions amb aquelles que voluntàriament han sol·licitat la nostra intervenció. Escoltem els detalls de cada cas, analitzem cada actuació de les empreses i busquem un consens en equitat i imparcialitat. En aquesta anàlisi intentem aportar valor mostrant punts de millora i elaborant recomanacions que serviran perquè les persones usuàries tinguin una millor experiència en les gestions amb les companyies gestores. Així mateix, ajudem a restablir la confiança entre les parts.

Ha estat un any de treball continu molt enfocat a la detecció de tots els aspectes en què les empreses poden millorar per assegurar la proximitat en la relació amb els usuaris del servei i en especial amb les persones que pateixen algun tipus de vulnerabilitat, ja sigui econòmica, social, de comprensió, de discapacitat o relacionada amb la bretxa digital. La societat està canviant, l'avenç cap a la digitalització és imparable i necessari, i és per això que les empreses han d'oferir alternatives a totes les persones que puguin tenir algun desavantatge o



Inmaculada Bermúdez,
Customer Counsel d'Agbar

dificultat davant d'aquest avenç. La tecnologia sempre ha d'estar al servei de les persones i no pas al revés.

L'oficina del Customer Counsel ha estat i continua essent partícip dels projectes del grup Agbar centrats a incrementar la proximitat amb les persones i a assegurar els seus drets com a consumidors, aportant des de la imparcialitat la visió dels usuaris.

M'il·lusiona haver assumit aquest any el càrrec de defensora del client d'Agbar i poder continuar amb la feina impulsada per aquest servei des que es va posar en marxa fa més d'una dècada..

El nostre compromís és màxim perquè creiem en la mediació com a eina de resolució de conflictes i perquè de l'anàlisi de cada cas n'extraïem un aprenentatge que permet promoure canvis a les empreses.

3. Funcions



Els nostres objectius

La defensa i la protecció dels drets dels usuaris derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses del grup Agbar, i la implantació d'una cultura de comunicació i interlocució efectiva orientada a la satisfacció de les persones.



Els nostres principis

Ens regim pels principis d'objectivitat i equitat, promovem el diàleg entre les empreses i les persones usuàries d'acord amb els principis de la bona fe i la confiança recíproca.



La nostra tècnica

Utilitzem la mediació com a via alternativa a la resolució de conflictes. La mediació, molt lligada a la cultura de la pau, permet una aproximació entre les persones i el conflicte, i ajuda a destacar les veritables necessitats de les parts implicades i a facilitar solucions acordades.



Analitza de manera personalitzada

cada reclamació que rep dels clients en desacord amb la resposta que han rebut de l'empresa.



Promou la mediació

entre els ciutadans i l'empresa gestora del servei.



Contribueix a l'última opció amigable

dins d'Agbar, per respondre a la reclamació i trobar-hi una solució.



Actua amb imparcialitat,

transparència en la gestió, confidencialitat de la informació i independència respecte a les àrees de gestió.



Potencia el diàleg

i el compromís amb les persones.



Proposa accions de millora

a les empreses, i canvis en els seus procediments encaminats a incrementar la satisfacció dels ciutadans.

4. Síntesi del Reglament del Customer Counsel

Quan es pot sol·licitar una mediació?

En cas de desacord amb la resposta rebuda o manca de resposta de l'empresa gestora del servei d'aigua a una reclamació formulada.

Com es pot tramitar una petició?

- Mitjançant el formulari electrònic disponible a l'apartat Customer Counsel de cadascuna de les empreses del grup Agbar
- Mitjançant el **formulari tramès per correu electrònic** a customercounsel@customercounsel.es
- Mitjançant el **formulari tramès per correu postal** adreçat a l'Oficina del Customer Counsel, passeig de la Zona Franca, 48, 08038 Barcelona.

Terminis

Per presentar una reclamació: 1 any des de la data de resolució de l'empresa.

Per a l'acceptació de la reclamació o denegació de la reclamació: 5 dies laborables.

Per a la resolució: 2 mesos des de la data de recepció, amb possibilitat d'ampliació del termini comunicant-ho prèviament a les parts.

Principis de la intervenció

Ajustats als principis d'audiència, igualtat entre les parts i gratuïtat.

Confidencialitat de les dades.

L'acceptació de la resolució dictada pel Customer Counsel és voluntària per al reclamant.

Les resolucions del Customer Counsel són vinculants per a l'empresa.

Compromisos de les empreses

Facilitar tota la informació que sol·liciti el Customer Counsel que permeti analitzar cada cas en profunditat.

Difondre la figura del Customer Counsel.

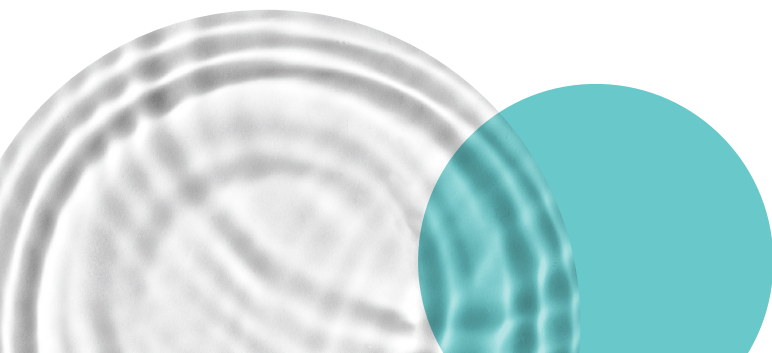
Executar les resolucions del Customer Counsel

Matèries que el Customer Counsel no pot tractar

Activitats no relacionades amb el servei de subministrament d'aigua potable o amb la gestió del clavegueram.

Controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol autoritat judicial o administració pública o organisme que en depengui.

Reclamacions d'indemnització per danys o lucre cessant i les relatives a frauds.



5. L'any 2022 en xifres

Nombre de reclamacions rebudes i comparació amb anys anteriors

L'any 2022 hem gestionat un nombre d'intervencions semblant al que es va gestionar l'any 2021.



*Accions en 2022

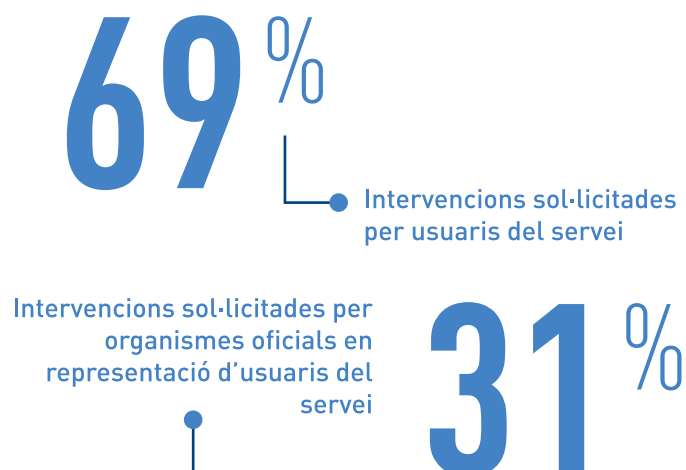
Províncies on el Customer Counsel ha intervingut en alguna queixa durant el 2022

*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Saragossa, Lleó, Granada, Màlaga, La Corunya, Ciudad Real, Alacant, Múrcia, Las Palmas, Valladolid, Pontevedra, Santa Creu de Tenerife, Astúries, València, Segòvia, Huelva.

El servei de mediació del Customer Counsel **cobreix la totalitat del territori** gestionat per empreses del grup Agbar. Totes les empreses del grup disposen d'un conveni de col·laboració amb el Customer Counsel perquè dugui a terme la mediació entre els usuaris del servei en cas de conflicte i a petició de l'interessat.

Origen de les reclamacions gestionades

La majoria de les intervencions s'inicien a petició de l'usuari del servei d'aigua. En algunes ocasions, però, la intervenció es fa a petició d'un organisme de mediació com ara les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC), els síndics de greuges (que a Catalunya és la figura equivalent als defensors del poble) o procuradors.



Tipus de queixes tramitades

Les intervencions més freqüents són degudes a queixes dels usuaris que estan relacionades amb la facturació de consums elevats i fuites. Després, hi ha les queixes relacionades amb els conceptes de les factures i amb el tràmit de contractació o de canvi de nom.

L'anàlisi de cada cas permet evidenciar millores aplicables als procediments de les empreses.



48%

Consum i fuites



6%

Tècniques



13%

Conceptes de les factures



22%

Altres



11%

Contractació

Estat de les intervencions de l'any 2022

En el moment de tancar l'informe de l'any 2022, l'estat dels expedients del 2022 era el següent (31/1/2023):

241

Resoltes

13

En procés de solució



Tipus de tràmit fet a les intervencions resoltes

Els expedients gestionats es poden resoldre de diverses maneres, segons les circumstàncies de cadascun:

Gestionades

Mediació 77%
Assessorament 7%
Resolució 1%

El Customer Counsel analitza cada cas utilitzant tècniques de **mediació** per arribar a una solució adequada i consensuada.

En algunes ocasions no cal una mediació, sinó que un **assessorament** permet resoldre la consulta que s'ha fet.

Quan la mediació o l'assessorament no permeten arribar a un consens, el Customer Counsel aplica una **resolució** de compliment obligatori per a l'empresa i d'acceptació voluntària per a l'usuari sol·licitant.

Alguns expedients no poden ser tractats pel Customer Counsel, ja sigui perquè no compleixen el que estableix el reglament del Customer Counsel o perquè requereixen una intervenció prèvia de l'empresa:

Queixes **no acceptades**: són les que formen part de matèries excloses; per exemple, danys, frauds o casos molt antics.

Queixes **transferides** a les empreses: les queixes es transfereixen a les empreses quan aquestes no han acabat la resolució del cas.

No gestionades

No acceptades 6%
Transferides 9%

Temps de resposta

Les intervencions del Customer Counsel tenen lloc quan el sol·licitant ha obtingut una resposta de l'empresa que no considera satisfactòria. Per això, la solució a través de la mediació no sempre pot ser ràpida; Tanmateix, el

65% de les intervencions té un temps de resposta inferior a **10 dies**



Tipus de resposta a les intervencions

Cerquem la manera de resoldre cada cas, analitzant a fons totes les opcions possibles d'acord amb la normativa reguladora i la situació particular de cada sol·licitant. Gràcies a això, en la majoria dels casos aconseguim trobar una solució favorable o parcialment favorable per a les persones sol·licitants.

89%

En el 89% dels casos arribem a una solució consensuada entre les parts

70% Favorable o parcialment favorable al sol·licitant

19% Neutra

8% Desfavorable per al sol·licitant

3% Sol·licitants que no accepten la proposta

6. Opinió dels usuaris del Customer Counsel

El **98** %
dels **usuaris** estan
satisfets amb l'atenció
rebuda



“He rebut un assessorament i una atenció excel·lents. S’han preocupat pel meu expedient i hem pogut resoldre el conflicte. Considero que aquest servei de mediació és molt important.”

El **93** %
recomanaria aquest
servei a altres
persones



“Per fi una atenció personalitzada i humana, que escolta la teva veu i que, amb justícia, no necessàriament afavoreix l’empresa.”

7. Resum de recomanacions i el seu estat

De l'anàlisi profunda de cadascun dels casos que es tracten, se n'obté una informació valuosa per millorar. D'aquesta manera, el Customer Counsel promou canvis a les empreses perquè adaptin procediments, millorin encara més el seu servei i minimitzin les queixes.

De l'anàlisi d'expedients tractats l'any 2022, les recomanacions proposades a les empreses es resumeixen en la transparència de la informació i la millora de la comunicació mitjançant la revisió dels àmbits d'actuació següents:

- La transparència i la publicitat dels preus relatius a noves contractacions.
- El procediment de fuita.
- El procediment de desviacions als pressupostos d'obres i connexions de servei.
- Les comunicacions als usuaris.

8. Col·laboració

Actualment, el Customer Counsel disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació locals de diversos municipis, concretament:

✓ Síndic de Greuges de Catalunya

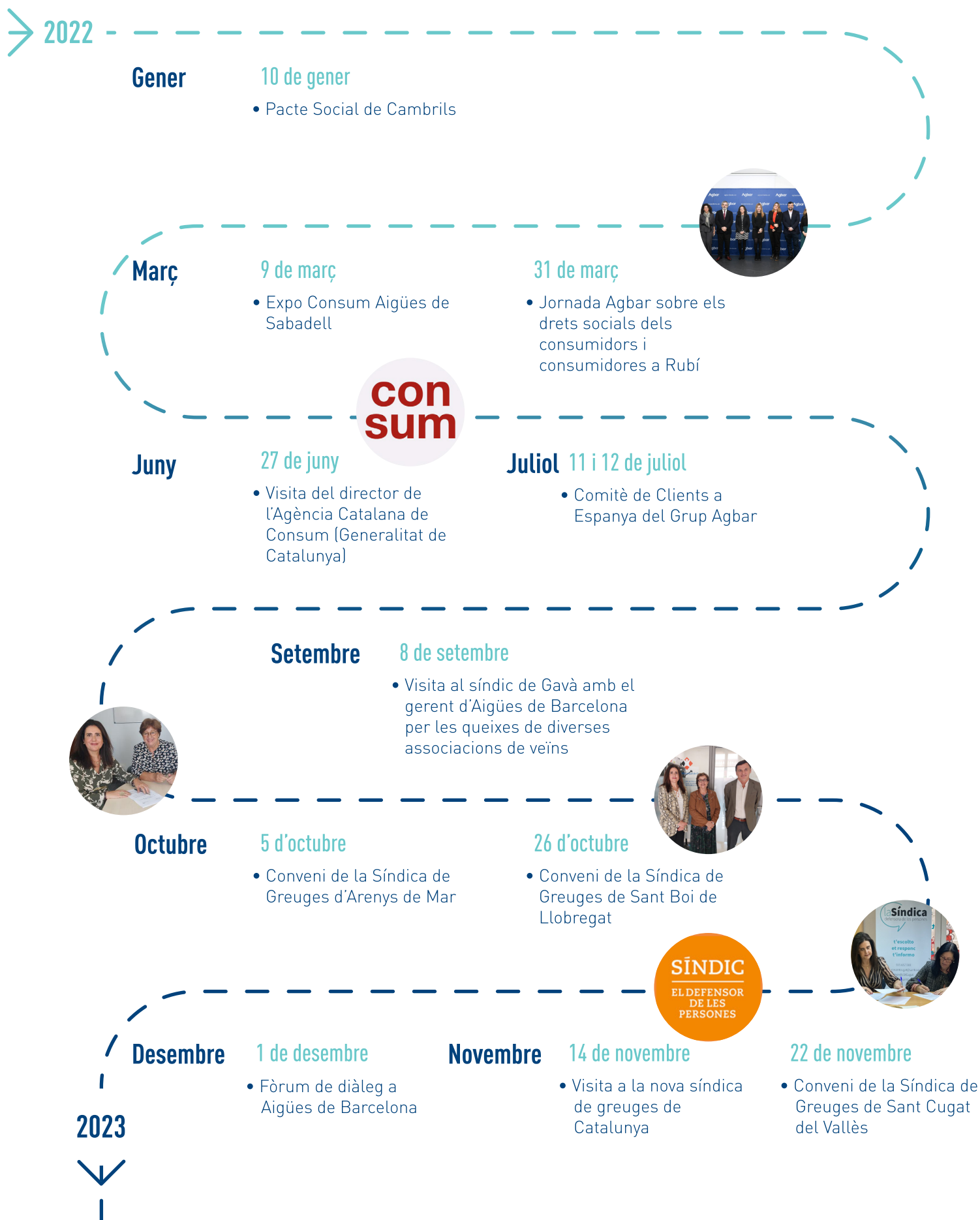
✓ Valedora do Pobo de Galícia

✓ Associació de consumidors de la Comunitat Valenciana

Així mateix, disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació regionals:

- Santa Coloma de Gramenet
- Badalona
- Sant Boi de Llobregat
- Viladecans
- Sabadell
- Arenys de Mar
- L'Escala
- Calonge i Sant Antoni
- Manlleu
- Palamós
- Sant Cugat del Vallès
- Rubí
- Igualada

9. Resum de l'activitat





Pilar Ferrer i Inmaculada Bermúdez

“La mediació és un procés que permet a les persones trobar solucions creatives i sostenibles per als seus conflictes, sense haver de dependre d’un jutge o un àrbitre que els resolgui per ells.”

Obtenga el Sí: El Arte de Negociar sin Ceder

William Ury. Autor, acadèmic, antropòleg i negociador expert nord-americà.
Cofundador del Projecte de Negociació de Harvard.



**Customer
Counsel**

customercounsel@customercounsel.es
www.agbar.es



Agbar