



Customer Counsel

Oficina de mediación y
asesoramiento del grupo Agbar

Informe anual 2022



Agbar

1. Carta del presidente



La rendición de cuentas y la escucha activa son esenciales en el servicio del Customer Counsel, al igual que en la actividad de todos los ámbitos de nuestra compañía. Entendemos el modelo de empresa del siglo XXI como aquel que añade valor, satisface una necesidad social y contrae un compromiso firme con todos los grupos de relación. Con esta premisa, y con respecto a la ciudadanía a la que servimos, apostamos por la mediación como instrumento de refuerzo de nuestro compromiso en la relación con nuestros clientes.

En este contexto, la mediación desempeña un papel fundamental para promover la resolución de los puntos de desacuerdo, y, en un sentido más amplio, permite seguir avanzando en la construcción de relaciones más inclusivas, implicando a los diferentes actores en la toma de decisiones y fomentando el respeto mutuo para alcanzar acuerdos satisfactorios para las dos partes.

Como empresa líder en nuestro sector, buscamos prestar una atención excepcional a nuestros clientes, y, por este motivo, a través

del Customer Counsel, ofrecemos un servicio de mediación justo, transparente, efectivo e independiente. Fuimos pioneros en la implementación de esta propuesta, hace más de una década, y seguimos reforzándola y poniéndola a disposición de los clientes de todas las empresas de nuestro grupo.

En el momento actual, es necesario seguir promoviendo acciones, por parte de las empresas, que reduzcan la incertidumbre y contribuyan a mantener y reforzar los niveles de confianza a fin de abordar, conjuntamente, los desafíos a los que nos enfrentamos. Esta filosofía se enmarca, además, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que sienta las bases de nuestra estrategia corporativa y que busca garantizar, con la actuación de cada uno desde su ámbito, una mejor calidad de vida para todas las personas.

Ángel Simón, presidente de Agbar

2. Valoración del año del Customer Counsel

En el año 2022 han seguido muy presentes los efectos de la pandemia y es notorio que muchas personas sufren las consecuencias de la crisis. Por ello, sigue siendo muy importante que las empresas estén cerca de los usuarios, de sus servicios y dispuestas a escuchar, a comprender y a ofrecer soluciones.

Para ello, el servicio del equipo del Customer Counsel ofrece asesoramiento y mediación para la solución de las posibles controversias entre los usuarios y las empresas gestoras del servicio de suministro de agua del grupo Agbar desde el año 2011.

Durante el año 2022, el trabajo del equipo del Customer Counsel se ha centrado, por un lado, en asesorar a las personas que han tenido algún conflicto con las empresas del grupo Agbar, y, por otro, a realizar mediaciones con las que voluntariamente han solicitado nuestra intervención. Escuchamos los detalles de cada caso, analizamos cada actuación de las empresas y buscamos un consenso en equidad e imparcialidad. En este análisis intentamos aportar valor mostrando puntos de mejora y elaborando recomendaciones que servirán para que las personas usuarias tengan una mejor experiencia en sus gestiones con las compañías gestoras. Asimismo, ayudamos a restablecer la confianza entre las partes.

Ha sido un año de trabajo continuo muy enfocado a la detección de todos los aspectos en los que las empresas pueden mejorar para asegurar la cercanía en la relación con los usuarios del servicio y en especial con las personas que sufren algún tipo de vulnerabilidad, ya sea económica, social, de comprensión, de discapacidad o relacionada con la brecha digital. La sociedad está cambiando, el avance hacia la digitalización es imparable y necesario, y es por ello por lo que las empresas deben ofrecer alternativas a todas las personas que puedan tener



Inmaculada Bermúdez,
Customer Counsel de Agbar

alguna desventaja o dificultad ante este avance. La tecnología siempre debe estar al servicio de las personas y no al revés.

La oficina del Customer Counsel ha sido y sigue siendo partícipe de los proyectos del grupo Agbar centrados en incrementar la proximidad con las personas y en asegurar sus derechos como consumidores, aportando desde la imparcialidad la visión de los usuarios.

Me ilusiona haber asumido este año el rol de defensora del cliente de Agbar y poder continuar con el trabajo impulsado por este servicio desde su puesta en marcha hace más de una década.

Nuestro compromiso es máximo porque creemos en la mediación como herramienta de resolución de conflictos y porque del análisis de cada caso extraemos un aprendizaje que permite promover cambios en las empresas.

3. Funciones



Nuestros objetivos

La defensa y la protección de los derechos de los usuarios derivados de su relación con cualquiera de las empresas del grupo Agbar, y la implantación de una cultura de comunicación e interlocución efectiva orientada a la satisfacción de las personas.



Nuestros principios

Nos regimos por los principios de objetividad y equidad, promovemos el diálogo entre las empresas y las personas usuarias de acuerdo con los principios de la buena fe y la confianza recíproca.



Nuestra técnica

Utilizamos la mediación como vía alternativa a la resolución de conflictos. La mediación, muy ligada a la cultura de la paz, permite una aproximación entre las personas y el conflicto, y ayuda a destacar las verdaderas necesidades de las partes implicadas y a facilitar soluciones acordadas.



Analiza de forma personalizada

cada reclamación que recibe de los clientes en desacuerdo con la respuesta que han recibido de la empresa.



Promueve la mediación

entre los ciudadanos y la empresa gestora del servicio.



Contribuye a la última opción amigable

en el seno de Agbar para responder y encontrar una solución a la reclamación.



Actúa con imparcialidad,

transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.



Potencia el diálogo

y el compromiso con las personas.



Propone acciones de mejora

a las empresas y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de las ciudades.

4. Síntesis del Reglamento del Customer Counsel

¿Cuándo solicitar una mediación?

En caso de desacuerdo con la respuesta recibida o falta de respuesta de la empresa gestora del servicio de agua a una reclamación formulada.

¿Cómo tramitar una petición?

- Mediante el **formulario electrónico** disponible en el apartado Customer Counsel de cada una de las empresas del grupo Agbar.
- Mediante el **formulario remitido por correo electrónico** a customercounsel@customercounsel.es
- Mediante el **formulario remitido por correo postal** dirigido a Oficina del Customer Counsel, paseo de la Zona Franca, 48, 08038 Barcelona.

Plazos

Para presentar una reclamación: 1 año desde la fecha de resolución de la empresa.

Para la aceptación de la reclamación o denegación de la reclamación: 5 días laborables.

Para la resolución: 2 meses desde la fecha de recepción, con posibilidad de ampliación del plazo previa comunicación a las partes.

Principios de la intervención

Ajustados a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.

Confidencialidad de los datos.

La aceptación de la resolución dictada por el Customer Counsel será voluntaria para el reclamante.

Las resoluciones del Customer Counsel serán vinculantes para la empresa.

Compromisos de las empresas

Facilitar toda la información que solicite el Customer Counsel que permita analizar cada caso en profundidad.

Difundir la figura del Customer Counsel.

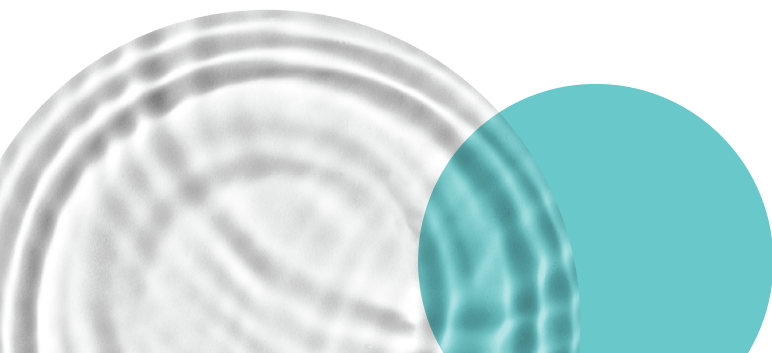
Ejecutar las resoluciones del Customer Counsel.

Materias que el Customer Counsel no puede tratar

Actividades no relacionadas con el servicio de suministro de agua potable o con la gestión del alcantarillado.

Controversias sometidas a la decisión de cualquier autoridad judicial o administración pública u organismo de ella dependiente.

Reclamaciones de indemnización por daños y/o lucro cesante y las relativas a fraudes.



5. El año 2022 en cifras

Número de reclamaciones recibidas y comparación con años anteriores

En el año 2022 hemos gestionado un número de intervenciones similar al gestionado en el año 2021.



*Acciones en 2022

Provincias en las que el Customer Counsel ha intervenido en alguna queja durante el 2022

*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Zaragoza, León, Granada, Málaga, La Coruña, Ciudad Real, Alicante, Murcia, Las Palmas, Valladolid, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Asturias, Valencia, Segovia, Huelva.

El servicio de mediación del Customer Counsel **cubre la totalidad de territorio** gestionado por empresas del grupo Agbar. Todas las empresas del grupo disponen de un convenio de colaboración con el Customer Counsel para que lleve a cabo la mediación entre los usuarios del servicio en caso de conflicto y a petición del interesado.

Origen de las reclamaciones gestionadas

La mayoría de las intervenciones se inician a petición del usuario del servicio de suministro de agua. Sin embargo, en algunas ocasiones la intervención se realiza a petición de un organismo de mediación como las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), los defensores del pueblo (en Catalunya es la figura del Síndics de Greuges) o procuradores.



Tipo de quejas tramitadas

Las intervenciones más frecuentes son por quejas de los usuarios relacionadas con la facturación de consumos elevados y fugas. Las siguen las quejas relacionadas con conceptos de las facturas y las relacionadas con el trámite de la contratación o del cambio de nombre.

El análisis de cada caso permite evidenciar mejoras aplicables a los procedimientos de las empresas.



48% Consumo y fugas



6% Técnicas



13% Conceptos de las facturas



22% Otros



11% Contratación

Estado de las intervenciones del año 2022

En el momento de cierre del informe del año 2022, el estado de los expedientes de 2022 era el siguiente (31/1/2023):

241

Resueltas

13

En proceso de solución



Tipo de trámite realizado en las intervenciones resueltas

Los expedientes gestionados pueden ser resueltos de diversas maneras, según las circunstancias de cada uno:

Gestionadas

Mediación 77%
Asesoramiento 7%
Resolución 1%

El Customer Counsel analiza cada caso utilizando técnicas de **mediación** para llegar a una solución adecuada y consensuada.

En algunas ocasiones no es necesaria una mediación, sino que un **asesoramiento** permite resolver la consulta realizada.

Cuando la mediación o el asesoramiento no permiten llegar a un consenso, el Customer Counsel aplica una **resolución** de obligado cumplimiento para la empresa y de aceptación voluntaria para el usuario solicitante.

Algunos expedientes no pueden ser tratados por el Customer Counsel, ya sea porque no cumplen con lo establecido en el reglamento del Customer Counsel o porque requieren intervención previa de la empresa:

Quejas **no aceptadas**: son las que forman parte de materias excluidas; por ejemplo, daños, fraudes o casos muy antiguos.

Quejas **transferidas** a las empresas: las quejas se transfieren a las empresas cuando estas no han finalizado la resolución del caso.

No gestionadas

No aceptadas 6%
Transferidas 9%

Tiempo de respuesta

Las intervenciones del Customer Counsel tienen lugar cuando el solicitante ha obtenido una respuesta de la empresa que no considera satisfactoria. Por ello, la solución a través de la mediación no siempre puede ser rápida; sin embargo, el

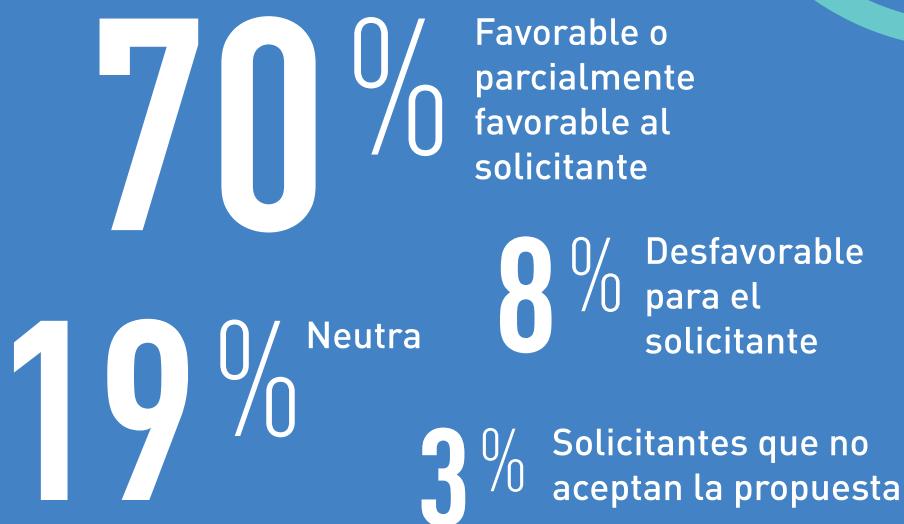
65% de las intervenciones tiene un tiempo de respuesta inferior a **10 días**



Tipo de respuesta a las intervenciones

Buscamos la forma de solucionar cada caso, analizando a fondo todas las opciones posibles de acuerdo con la normativa reguladora y la situación particular de cada solicitante. Gracias a ello, en la mayoría de los casos conseguimos encontrar una solución favorable o parcialmente favorable para las personas solicitantes.

89%



En el 89% de los casos llegamos a una solución consensuada entre las partes

6. Opinión de los usuarios del Customer Counsel

El **98%** de los **usuarios** están **satisfechos** con la atención recibida



“He recibido un asesoramiento y una atención exquisita. Se han preocupado por mi expediente y hemos podido resolver el conflicto. Considero de gran importancia este servicio de mediación.”

El **93%** **recomendaría** este servicio a otras personas



“Por fin una atención personalizada y humana, donde escuchan tu voz y que con justicia no necesariamente favorece a la empresa.”

7. Resumen de recomendaciones y su estado

Del análisis profundo de cada uno de los casos que se tratan, se obtiene una información valiosa para mejorar. De esta manera, el Customer Counsel promueve cambios en las empresas para que adapten procedimientos, mejoren aún más su servicio y minimicen las quejas.

Del análisis de expedientes tratados en el año 2022, las recomendaciones propuestas a las empresas se resumen en la transparencia de la información y la mejora de la comunicación, a través de la revisión de los siguientes ámbitos de actuación:

- La transparencia y publicidad de los precios relativos a nuevas contrataciones.
- El procedimiento de fuga.
- El procedimiento de desviaciones en los presupuestos de obras y acometidas.
- Las comunicaciones a los usuarios.

8. Colaboración

Actualmente, el Customer Counsel dispone de acuerdos de colaboración con organismos de mediación regionales:

✓ Síndic de Greuges de Catalunya

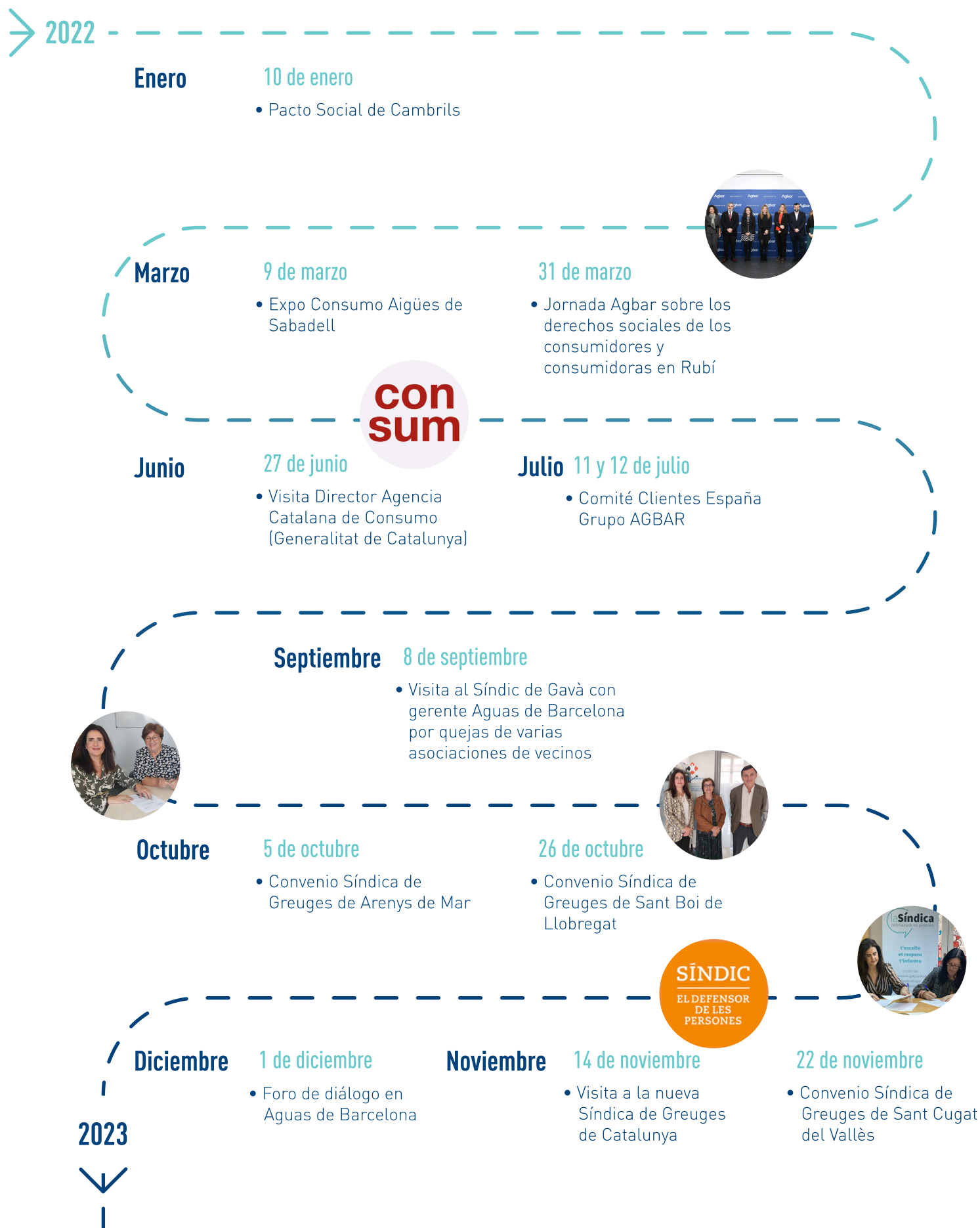
✓ Valedora do Pobo de Galicia

✓ Asociación de consumidores de la Comunidad Valenciana

Asimismo, dispone de acuerdos de colaboración con organismos de mediación locales de diversos municipios, concretamente:

- 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. Resumen de la actividad





Pilar Ferrer e Inmaculada Bermúdez

"La mediación es un proceso que permite a las personas encontrar soluciones creativas y sostenibles a sus conflictos, sin tener que depender de un juez o un árbitro para resolverlos por ellos."

Obtenga el Sí: El Arte de Negociar sin Ceder

William Ury. Autor, académico, antropólogo y negociador experto estadounidense. Co-fundador del Programa de Harvard sobre Negociación.



**Customer
Counsel**

customercounsel@customercounsel.es
www.agbar.es



Agbar