



Customer Counsel

Oficina de mediació i
assessorament del grup Agbar

Informe anual 2023



Agbar

1. Valoració de l'any del Customer Counsel

Des del 2011, el nostre equip ofereix assessorament i mediació per resoldre controvèrsies entre els usuaris i les empreses gestores del servei de subministrament d'aigua del grup Agbar.

En relació amb l'activitat del 2023, m'agradaria destacar que continuem enfocats a oferir un servei excel·lent a les persones que sol·liciten voluntàriament la nostra intervenció i a ampliar el compromís amb tots els grups de relació.

Durant l'any 2023, hem assessorat les persones que han estat en desacord amb les empreses del grup i hem mediat en els casos en què s'ha sol·licitat la nostra intervenció. El nostre objectiu principal ha estat promoure el diàleg obert i respectuós en totes les nostres accions. El nostre enfocament es basa a procurar identificar les àrees en què les empreses poden millorar la proximitat amb els usuaris i la qualitat del servei, especialment en el cas de les persones que estan en situació de vulnerabilitat. Ja sigui per motius econòmics, socials, de comprensió, discapacitat o els relacionats amb la bretxa digital, és responsabilitat de les empreses oferir alternatives i solucions a les persones que enfronten dificultats en aquest procés.

En aquests temps, és més important que mai que les empreses estiguin a prop dels usuaris, disposades a escoltar, entendre i oferir solucions.

Per aquest motiu, hem analitzat cada cas detingudament i hem avaluat les actuacions de les empreses per cercar consensos justos i imparcials. El nostre objectiu ha estat aportar valor, identificar àrees de millora i fer recomanacions per aconseguir que els usuaris tinguin una experiència satisfactòria en les seves interaccions amb les empreses. En els casos en què hi ha hagut controvèrsies, hem treballat per restablir la confiança entre totes les parts implicades.

La tasca del Customer Counsel continua sent una part essencial de l'estratègia del grup Agbar, que se centra a augmentar la proximitat amb les persones i garantir els seus drets com a consumidors.

El nostre compromís continua sent màxim, atès que creiem fermament en la mediació com a eina per resoldre conflictes i aprendre de cada cas, impulsant canvis positius en les empreses.

Junts podem construir un futur millor i més just per a totes les persones.



Inmaculada Bermúdez,
Customer Counsel d'Agbar

2. 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

en el si d'Agbar per respondre al client i trobar una solució a la seva reclamació.



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.

3. 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 i al web www.agbar.es/ca/clients/customer-counsel.
- Mitjançant el **formulari tramès per correu electrònic** a customercounsel@customercounsel.com
- 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.

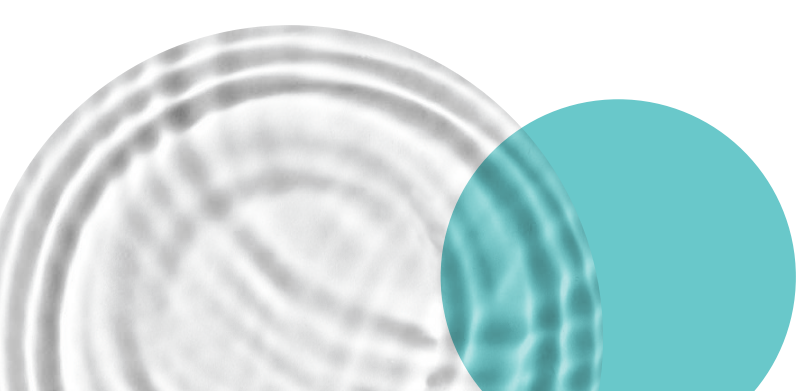
Executar les resolucions del Customer Counsel.

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 i/o lucre cessant i les relatives a frauds.



4. L'any 2023 en xifres

Nombre de reclamacions rebudes



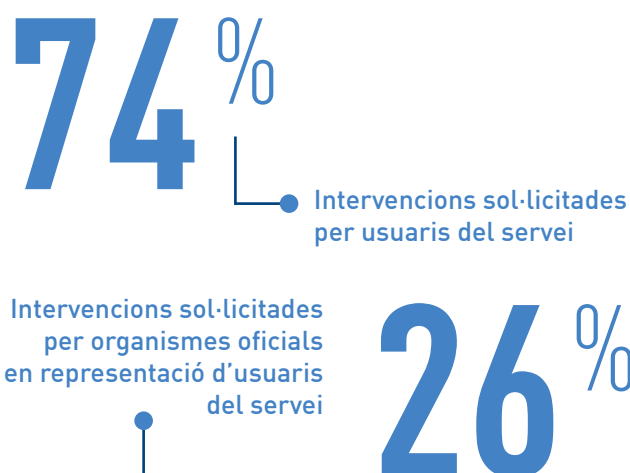
Províncies on el Customer Counsel ha intervingut en alguna queixa durant el 2023

*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Saragossa, Lleó, Granada, Màlaga, Ciudad Real, Alacant, Múrcia, Las Palmas, Valladolid, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Astúries, València, Segòvia, Huelva, Càceres, Badajoz, Almeria i Cantàbria.

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 de subministrament 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 defensors del poble (que són la figura equivalent al síndic de greuges a Catalunya) 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. Les segueixen les queixes relacionades amb el tràmit de contractació o de canvi de nom.

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



Estat de les intervencions de l'any 2023

En el moment de tancar l'informe de l'any 2023, l'estat dels expedients del 2023 era el següent (31/1/2024):



Tipus de tràmit fet a les intervencions resoltes

Gestionades

Mediació 78%
Assessorament 6%
Resolució 1%

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

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

En algunes ocasions no cal fer 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.

No gestionades

No acceptades 9%
Transferides 6%

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

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

Temps de resposta

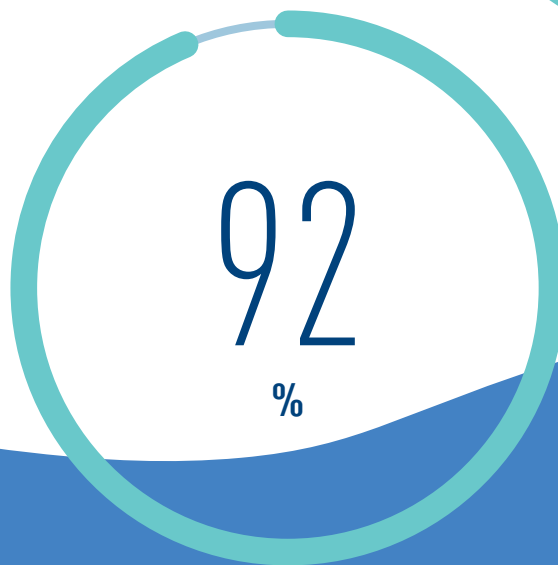
Les intervencions del Customer Counsel tenen lloc quan el sol·licitant ha obtingut una resposta de l'empresa que no considera satisfactòria. Per això, la solució a través de la mediació no sempre pot ser ràpida; Tanmateix, el

76% de les intervencions té un temps de resposta inferior a **10 dies**

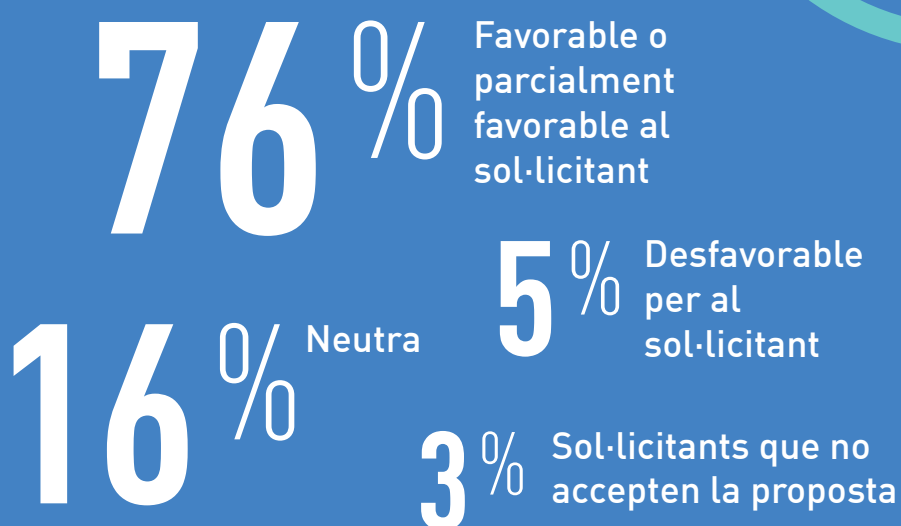


Tipus de resposta a les intervencions

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.



En el 92% dels casos trobem una solució consensuada entre les parts



5. Opinió dels usuaris del Customer Counsel

El **100**%
dels **usuaris** estan
satisfets amb l'atenció
rebuda

El **97**%
recomanaria aquest
servei a altres persones



“La informació, mediació i orientació rebudes han estat de gran ajuda en tot el procés, i han permès resoldre el conflicte d’una manera ràpida i eficient.”



“Un servei excel·lent, en tot moment ens hem sentit ben atesos. Enhorabona per aquest mecanisme de solució extrajudicial de conflictes tan eficaç.”

6. 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 2023, 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 de drets i obligacions dels usuaris.
- El procediment de liquidació en els canvis de nom.
- El procediment d'acreditació de tarifes socials.
- La comunicació a l'usuari en les noves contractacions.

7. Col·laboració

Actualment, el Customer Counsel disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació regionals:

✓ Síndic de Greuges de Catalunya

✓ Valedora do Pobo de Galicia

✓ Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana

Així mateix, disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació locals de diversos municipis, concretament:

- 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
- Amposta

8. Resum de l'activitat

➔ 2023

**con
sum**

Febrer

21 de febrer

- Reunió amb el nou director de l'Agència Catalana de Consum

Març

7 de març

- Signatura de conveni amb la Síndica d'Igualada



21 de març

- Signatura de conveni amb el Síndic de Viladecans

23 de març

- Signatura de conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya



Abril 18 d'abril

- Signatura de conveni amb la Síndica de Palamós



Maig

25 i 26 de maig

- I Cimera de Mediació Mundial a Valladolid



Juliol 11 de juliol

- Reunió amb el Síndic de Cornellà de Llobregat

18 de juliol

- Reunió amb la Síndica de l'Hospitalet de Llobregat



Setembre

13 de setembre

- Signatura de conveni amb la Síndica de Santa Coloma de Gramenet

28 de setembre

- Centenari d'Aigua de Rigat



Octubre

17 d'octubre

- Signatura de conveni amb la Defensora de la ciutadania d'Ampostas

19 d'octubre

- Assistència al Premi a l'Impuls de la Mediació Empresarial 2023 a Madrid



Novembre

15 i 16 de novembre

- Comitè de Clients a Espanya del grup Agbar

28 de novembre

- Taula rodona d'El Confidencial a Dinapsis València

Desembre

13 de desembre

- Reunió amb el Síndic de Badalona

2024





Pilar Ferrer i Inmaculada Bermúdez

La mediació genera valor per a les empreses gràcies a la prevenció i la resolució eficaç de conflictes, des de la generació de processos cohesionadors de cost eficient emmarcats en una cultura de pacificació.



**Customer
Counsel**

customercounsel@customercounsel.com
www.agbar.es



Agbar