



# Customer Counsel

Oficina de mediación y  
asesoramiento del grupo Agbar

# Informe anual 2023

---



Agbar

# 1. Valoración del año del Customer Counsel

Desde 2011, nuestro equipo ha estado brindando asesoramiento y mediación para resolver controversias entre los usuarios y las empresas gestoras del servicio de suministro de agua del grupo Agbar.

En relación a la actividad de 2023 me gustaría destacar que seguimos enfocados en ofrecer un servicio excelente a las personas que acuden a solicitar voluntariamente nuestra intervención y ampliar el compromiso con todos los grupos de relación.

Durante el año 2023, hemos asesorado a las personas que han estado en desacuerdo con las empresas del grupo y mediado en los casos en los que se ha solicitado nuestra intervención. Nuestro objetivo principal ha sido promover el diálogo abierto y respetuoso en todas nuestras acciones. Nuestro enfoque se basa en procurar identificar áreas en las que las empresas puedan mejorar su cercanía con los usuarios y su calidad de servicio, especialmente aquellas personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Ya sea por motivos económicos, sociales, de comprensión, discapacidad o relacionados con la brecha digital, es responsabilidad de las empresas ofrecer alternativas y soluciones a las personas que enfrentan dificultades en este proceso.

En estos tiempos, es más importante que nunca que las empresas estén cerca de sus usuarios, dispuestas a escuchar, comprender y ofrecer soluciones.

Por eso, hemos analizado detenidamente cada caso, evaluado las actuaciones de las empresas y buscando consensos justos e imparciales. Nuestra meta ha sido aportar valor, identificar áreas de mejora y hacer recomendaciones para contribuir a que los usuarios tengan una experiencia satisfactoria en sus interacciones con las empresas. En aquellos casos en que hay controversias hemos trabajado para restablecer la confianza entre todas las partes involucradas.

La labor del Customer Counsel sigue siendo una parte esencial de la estrategia del grupo Agbar

centrada en aumentar la cercanía con las personas y garantizar sus derechos como consumidores.

Nuestro compromiso sigue siendo máximo, ya que creemos firmemente en la mediación como herramienta para resolver conflictos y aprender de cada caso, impulsando cambios positivos en las empresas.

Juntos, podemos construir un futuro mejor y más justo para todas las personas.



Inmaculada Bermúdez,  
Customer Counsel de Agbar

## 2. 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.

# 3. 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 y en la web [www.agbar.es/clientes/customer-counsel](http://www.agbar.es/clientes/customer-counsel).
- Mediante el **formulario remitido por correo electrónico** a [customercounsel@customer-counsel.com](mailto:customercounsel@customer-counsel.com)
- 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.

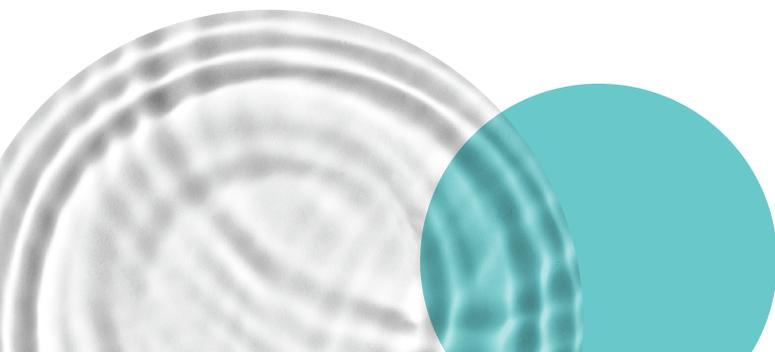
Ejecutar las resoluciones del Customer Counsel.

## 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.



## 4. El año 2023 en cifras

### Número de reclamaciones recibidas



### Provincias en las que el Customer Counsel ha intervenido en alguna queja durante el 2023

\*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Zaragoza, León, Granada, Málaga, Ciudad Real, Alicante, Murcia, Las Palmas, Valladolid, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Asturias, Valencia, Segovia, Huelva, Cáceres, Badajoz, Almería, Cantabria.

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 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.



## Estado de las intervenciones del año 2023

En el momento de cierre del informe del año 2023, el estado de los expedientes de 2023 era el siguiente (31/1/2024):

**207**

Resueltas

**12**

En proceso de solución



## Tipo de trámite realizado en las intervenciones resueltas

### Gestionadas

Mediación 78%  
Asesoramiento 6%  
Resolución 1%

### No gestionadas

No aceptadas 9%  
Transferidas 6%

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

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

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

## 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

**76%** 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.

**92%**



En el 92% de los casos llegamos a una solución consensuada entre las partes

## 5. Opinión de los usuarios del Customer Counsel

El **100**%  
de los **usuarios** están **satisfechos** con la atención recibida



“La información, mediación y orientación recibida ha sido de gran ayuda en todo el proceso, permitiendo resolver el conflicto de manera rápida y eficiente.”

El **97**%  
**recomendaría** este servicio a otras personas



“Excelente servicio, en todo momento nos hemos sentido bien atendidos. Enhorabuena por este eficaz mecanismo de solución extrajudicial de conflictos.”

## 6. 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 2023, 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 derechos y obligaciones de los usuarios.
- El procedimiento de liquidación en los cambios de nombre.
- El procedimiento de acreditación de tarifas sociales.
- Comunicación al usuario en las nuevas contrataciones.

# 7. 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
- Amposta



## 8. Resumen de la actividad

**con  
sum**

2023

**Febrero**

21 de febrero

- Reunión con el nuevo Director de la Agencia Catalana de Consumo

**Marzo**

7 de marzo

- Firma de convenio con la Síndica de Igualada

21 de marzo

- Firma de convenio con el Síndic de Viladecans

23 de marzo

- Firma de convenio con el Síndic de Greuges de Catalunya

**Abril**

18 de abril

- Firma de convenio con la Síndica de Palamós

**Mayo**

25 y 26 de mayo

- I Cumbre de Mediación Mundial en Valladolid

**Julio**

11 de julio

- Reunión Síndic de Cornellà de Llobregat

18 de julio

- Reunión Síndica de l'Hospitalet de Llobregat

**Septiembre**

13 de septiembre

- Firma de convenio con la Síndica de Santa Coloma de Gramenet

28 de septiembre

- Centenario Aigua de Rigat

**Octubre**

17 de octubre

- Firma de convenio con la Defensora de Amposta

19 de octubre

- Asistencia al Premio al Impulso a la Mediación Empresarial 2023 en Madrid

**Noviembre**

15 y 16 de noviembre

- Comité Clientes España Grupo AGBAR

28 de noviembre

- Mesa redonda El Confidencial en Dinapsis Valencia

**Diciembre**

13 de diciembre

- Reunión Síndic de Badalona

2024





Pilar Ferrer e Inmaculada Bermúdez

**La mediación genera valor en las empresas, buscando la prevención y resolución eficaz de conflictos desde la generación de procesos cohesionadores, de coste eficiente, enmarcados en una cultura de pacificación.**



**Customer  
Counsel**

[customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com)  
[www.agbar.es](http://www.agbar.es)



**Agbar**