

Informe anual 2024



**Customer
Counsel**

Oficina de mediació i
assessorament del grup Agbar



Carta del Manuel Cermerón

Informe Customer Counsel 2024

L'informe anual del Customer Counsel d'Agbar, part del grup Veolia, reflecteix inequívocament el nostre compromís amb l'excel·lència en el servei i la millora constant de les nostres operacions, alineat amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

El paper del Customer Counsel és fonamental per mantenir un diàleg obert i constructiu amb les persones usuàries, així com per identificar àrees de millora en els nostres serveis. Aquest informe no només destaca els nostres èxits, sinó que també aborda de manera transparent els reptes i les millores que hem d'afrontar en tots els nostres processos.

L'enfocament cap a la resolució pacífica de conflictes és un aspecte crucial d'aquesta activitat, d'acord amb l'ODS 16: «Pau, justícia i institucions sòlides».

Aquest treball se centra a establir mecanismes de diàleg i mediació que permetin abordar de manera constructiva i equitativa les inquietuds de les persones que utilitzen els nostres serveis, fomentant relacions duradores basades en la confiança.

Aquest informe, corresponent a l'any 2024, detalla les activitats dutes a terme, els resultats obtinguts i les recomanacions per al futur. La tasca del Customer Counsel contribueix significativament a reforçar la confiança de la nostra clientela i a millorar la nostra posició com a líders en solucions ambientals, alhora que ens apropa a la consecució dels ODS, en particular l'ODS 9: «Indústria, innovació i infraestructura»; l'ODS 6: «Aigua neta i sanejament», i l'ODS 11: «Ciutats i comunitats sostenibles».

A Agbar, creiem fermament que la col·laboració, el diàleg obert i la resolució pacífica de conflictes són essencials per al nostre creixement i èxit continus, i contribueixen a un món més sostenible i just.

Finalment, ens agradaria expressar el nostre agraïment més sincer a l'equip del Customer Counsel pel seu esforç i dedicació, i a les persones usuàries, per la confiança que dipositen tant en els nostres serveis com en els dels nostres col·laboradors.

Atentament,



Manuel Cermerón,
CEO d'Agbar (grup Veolia)



La mediació

Una altra manera de resoldre el conflicte

L'exponent màxim de la negociació col·laborativa és la mediació. Consisteix en la intervenció d'un tercer perquè les parts, de manera voluntària i confidencial, arribin per si mateixes a un acord que satisfaci els seus interessos i necessitats. Així, la funció de la persona mediatadora és facilitar la comunicació, alhora que manté una posició de neutralitat i imparcialitat per aconseguir un diàleg bilateral efectiu.

En l'àmbit empresarial, l'èxit s'aconsegueix quan es troba una solució amb què totes les parts queden satisfetes, encara que calgui cedir en benefici de l'altra part per evitar un perjudici més gran.

La mediació és un dels instruments més eficaços i millor dotats d'eines per resoldre situacions conflictives de manera imparcial, en sintonia amb la cultura de la pau.



Antoni Vidal Teixidó
(Advocat mediatador)

Quins són els avantatges més importants de la mediació?



Increment del protagonisme i la responsabilitat de les parts.



Opció més econòmica per evitar les costes i les taxes judicials dels processos formals.



Solució amistosa, que afavoreix les relacions futures entre les parts.



Estalvi de temps per arribar a un acord viable sense haver de recórrer a la justícia.

Transformem el diàleg: el Customer Counsel el 2024

L'any 2024 ha representat un avenç transcendent per al Customer Counsel d'Agbar, part del grup Veolia, que ha expandit el seu model de treball i ha demostrat la seva versatilitat, adaptabilitat i eficàcia en diversos entorns empresarials.



Inmaculada Bermúdez
Customer Counsel
d'Agbar (grup Veolia)

Fites clau de l'any 2024

- **Creació de l'Assessor del Client a Aigües de Barcelona:** el model de Customer Counsel s'ha traslladat amb èxit a les necessitats específiques d'aquesta operadora, fet que demostra que l'enfocament es pot extrapol·lar a la resta d'empreses del grup per oferir atenció personalitzada i prope·ra a les persones usuàries de cada territori.
- **Digitalització de processos:** millorem les nostres eines digitals per facilitar l'accés de les persones usuàries al nostre servei.
- **Enfortiment de les aliances amb organismes de defensa locals:** ampliem l'àmbit geogràfic dels nostres convenis de col·laboració.
- **Programa de formació en resolució de conflictes per a la plantilla de totes les empreses del grup:** millorem la seva capacitat per gestionar situacions complexes i resoldre problemes de manera eficient.

Impacte i resultats

Augment del
40%
en nombre d'intervencions
respecte de l'any 2023.

En el
78%
dels casos s'han fet servir tècniques de mediació o assessorament entre les empreses i les persones que sol·liciten la nostra intervenció.

Un
93%
de les persones que han contestat la nostra enquesta de satisfacció recomanarien aquest servei a altres persones.



Mirem al futur

El 2025, seguirem centrats a difondre el model del Customer Counsel i a adaptar-lo a les necessitats específiques a cada regió. El Customer Counsel manté la seva trajectòria d'evolució constant i refina els seus processos per oferir un servei cada cop més eficient i personalitzat.

Expressem la nostra més sincera gratitud per la confiança dipositada en la nostra tasca i reiterem el nostre compromís amb l'excel·lència en l'atenció a les persones i amb la resolució constructiva de conflictes, pilars fonamentals de la nostra missió.



Resum de l'activitat de l'any 2024

Any 2024:

306 expedients tramitats

Any 2023:

219 expedients tramitats

Any 2022:

254 expedients tramitats

Principals motius dels expedients de l'any 2024:

- 27% Consum i estimacions de consum
- 16% Tècnics
- 15% Contractació
- 13% Fuites
- 11% Conceptes facturats
- 5% Atenció al client
- 13% Altres
- 100% Total

75%

dels expedients han rebut una primera resposta en menys de 10 dies naturals.

64%

dels expedients han estat resolts de manera favorable o parcialment favorable per a les persones que sol·liciten la intervenció.

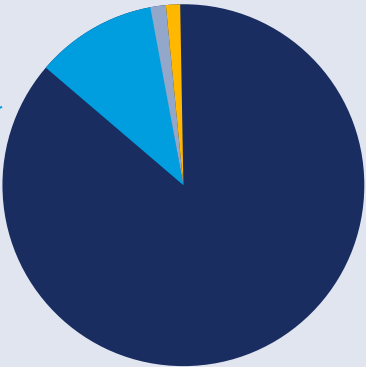
Enquestes de satisfacció de l'any 2024: clients atesos

Què us ha semblat l'atenció rebuda?

- Molt bé
- Bé
- Molt malament
- Malament

10,81%

86,49%



Recomanacions



Les recomanacions són propostes de millora identificades arran dels expedients gestionats. La seva implementació permet que les empreses optimitzin els seus processos i proporcionin beneficis tangibles per a totes les persones usuàries.

Aquests suggeriments basats en l'anàlisi de casos reals contribueixen a elevar la qualitat del servei i a enfortir la relació entre l'empresa i les persones usuàries.

L'anàlisi dels expedients tractats l'any 2024 ha donat lloc a un **informe de recomanacions** sobre els aspectes següents:

- Millorar la **gestió de sol·licituds** de connexions de servei i de seguiment dels treballs que s'han posat en marxa. Control de qualitat.
- La **tramitació de baixes** contractuals en les quals no és possible aportar la lectura real del comptador (comptadors interiors).
- Optimitzar el procés de gestió de **reclamacions per danys**.
- Comunicar amb antelació qualsevol **modificació contractual**.
- Millorar la informació facilitada en **reclamacions complexes**.
- Revisar les **taxes facturades** a compte d'altri.
- Revisar el sistema d'incidències pel que fa a les **cobertures de comptadors** de telelectura.
- Assegurar que es duguin a terme els tràmits necessaris per **resoldre correctament una reclamació**.



Una oficina que vetlla pels interessos de les persones

Si voleu més informació sobre qui som, qui nes són les nostres funcions, el Reglament del Customer Counsel i com podeu demanar la nostra intervenció, podeu accedir a la nostra pàgina web mitjançant aquest enllaç:



<https://www.agbar.es/ca/clients/customer-counsel/>



Àmbit territorial d'actuació

Empreses en què actua el Customer Counsel:



Convenis de col·laboració vigents



Defensors regionals:

- Síndic de Greuges de Catalunya.
- Valedora do Pobo de Galicia.

Defensors locals:

- **Catalunya:** Arenys de Mar, Manlleu, Palamós, Igualada, Rubí, Sant Cugat del Vallès, Calonge, Amposta, Sabadell, Tiana y Mollet del Vallès.

Associació de consumidors:

- **Comunitat Valenciana:** Avaqua.



Activitats externes

19/01

Signatura del conveni amb el Síndic defensor de la ciutadania de Badalona



06/03

Visita a l'oficina del Defensor del Poble Andalus



15/03

Assistència a la jornada del Dia Mundial dels Drets de les Persones Consumidores (Agència Catalana del Consum)

19/03

Visita al nou Síndic de Cornellà de Llobregat

16/04

Visita a la nova Síndica de Tiana

25/04

Participació en el 1r Fòrum de Diàleg amb Organismes de Consum d'Aigües de Barcelona



30/04

Assistència a la presentació del llibre *Análisis y propuestas para el impulso de la mediación con las administraciones públicas* (Síndic de Greuges de Catalunya)

13/05

Reunió de seguiment del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya

27/05

Assistència a la presentació de l'informe anual de l'any 2023 del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès



27/09

Assistència a la participació en el Dia de la Transparència d'Aigües Sabadell

05/06

Presentació del Consell de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell

13/06

Visita del Defensor del Poble de Granada a Dinapsis Granada



15/07

Reunió amb l'Associació Espanyola de Consumidors (ASESCON)

30/09

Signatura del conveni amb el Síndic Personer de Mollet del Vallès



03/12

Signatura del conveni amb la Sindicatura de Greuges de Tiana





Customer
Counsel

customercounsel@customercounsel.com