



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.customercounsel.suezspain.es

Informe

2017



Customer Counsel



“

Hoy, más que nunca, debemos prestar la máxima atención no solo a lo que hacemos, sino a cómo lo hacemos. Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, tenemos la oportunidad y la responsabilidad de promover un modelo de empresa basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso con los diferentes grupos de relación.

Un modelo de empresa basado en las personas

Plenamente conscientes y responsables en relación con la naturaleza y la importancia del servicio que proveemos y garantizamos, nos esforzamos día a día para que nuestro papel vaya mucho más allá de la prestación del servicio del agua. Queremos mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a la que nos debemos; las personas han estado siempre en el centro de nuestra estrategia.

Generación tras generación, nuestros profesionales han ido abriendo camino y han trazado una trayectoria —durante más de un siglo y medio— gracias a un esfuerzo continuado por anticiparse a las necesidades de las personas, siempre atentos al entorno y a la evolución sostenible de las comunidades donde estamos presentes.

Los hitos y logros que atestiguan nuestro compromiso por el desarrollo de estas comunidades han sido numerosos. En la vocación de avanzar hacia un mejor servicio y una escucha más atenta de las inquietudes de los ciudadanos, hemos sido hace pocos años pioneros en el sector del agua al impulsar la figura del Customer Counsel, plataforma de diálogo y mediación entre los clientes y la compañía.

Gracias a sus propuestas de consenso y a las recomendaciones para mejorar la atención al cliente, podemos ofrecer un servicio cada vez más adaptado a las necesidades de las personas, vehiculando así nuestro compromiso.

Es importante destacar que el Customer Counsel actúa con plena independencia respecto a las empresas del grupo, para garantizar los derechos de los clientes. En ese sentido, tiene total autonomía y sus resoluciones son siempre vinculantes para las compañías del grupo.



Angel Simón

Vicepresidente Ejecutivo
de SUEZ Water Europe

¿Qué es el Customer Counsel?

La defensa y protección de los derechos de los clientes han sido siempre una prioridad para el grupo. Con la creación, en el año 2011, del Customer Counsel, se consolidó esta voluntad y se dio un paso más hacia la excelencia en la atención al cliente.

El Customer Counsel funciona como una segunda instancia cuando un cliente discrepa de la respuesta proporcionada por los canales de atención al cliente de la compañía. Su objetivo es ejercer de mediadores independientes para alcanzar acuerdos satisfactorios tanto para el cliente como para la compañía, manteniendo la confianza mutua entre las dos partes.

Además de proponer acuerdos de consenso, el Customer Counsel desempeña una tarea preventiva, al identificar los desacuerdos más comunes y efectuar recomendaciones para mejorar el servicio. Por último, para seguir ampliando su función, mantiene una relación fluida con distintas entidades de defensa de los derechos de los consumidores.



Como cada año, ponemos a vuestra disposición el Informe del Customer Counsel con una breve memoria de nuestra actividad durante el 2017.

Ante todo, quisiera remarcar la importancia de que la relación de las empresas con los clientes se enmarque en un entorno económico y social que va más allá de la pura relación contractual. El servicio del agua, como servicio básico indispensable, debe fluir hacia la ciudadanía, y, para ello, hay que hacer hincapié en una mayor sensibilidad social, y tener en cuenta las necesidades y situaciones diversas de las personas a las que prestamos servicio.

En esta línea, seguimos tratando de solucionar aquellos conflictos que se presentan entre los clientes y las compañías del grupo, e intentamos preservar la buena relación y la confianza entre

las partes en un marco de diálogo. Asimismo, hemos propuesto a las compañías del grupo recomendaciones con la finalidad de mejorar el servicio prestado.

También durante el presente ejercicio, hemos continuado tejiendo alianzas con organismos públicos y privados que velan por los derechos de los clientes. Esta cooperación nos permite trabajar conjuntamente para consensuar soluciones a las reclamaciones que presenta la ciudadanía.

No quisiera finalizar sin dar las gracias a nuestros clientes por haber confiado en nosotros para buscar una solución a su reclamación, y a las compañías del grupo por su flexibilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes. También quisiera felicitar a todo el equipo del Customer Counsel por su esfuerzo, que hace posible seguir manteniendo un nivel de servicio tan bien valorado por nuestros clientes.

En los próximos meses continuaremos trabajando conjuntamente para consolidar este espacio de diálogo y acercarnos cada vez más a las inquietudes de la ciudadanía.

Nuestro equipo



Montserrat Casadevall

Técnica en Oficina
del Customer Counsel

«Es necesaria la **voluntariedad** de las partes para participar en este proceso, así como que actúen de buena fe, con honradez y veracidad».



Francesca Manrique

Técnica en Oficina
del Customer Counsel

«La actuación con **imparcialidad y neutralidad** del Customer Counsel frente a las partes trata de buscar un equilibrio entre el marco normativo y otros principios de derecho, como la equidad y la justicia».



Mónica Martínez

Técnica en Oficina
del Customer Counsel

«En todo proceso de mediación, se garantiza la **confidencialidad** de la información remitida por las partes, que se utiliza única y exclusivamente con la finalidad de llegar a un consenso».

Los compromisos de la mediación

La mediación, como resolución alternativa de conflictos, ofrece un espacio de **diálogo** sincero y honesto para tratar de resolver reclamaciones entre los clientes y las compañías del grupo.

Este proceso, que permite **solucionar un 91%** de los casos, se presenta como un método para resolver reclamaciones de manera ágil y gratuita.

En la negociación son imprescindibles la **escucha activa y la empatía**, así como un reconocimiento mutuo de las posturas entre las partes.

Más allá del posible acuerdo alcanzado, es muy importante haber conseguido preservar la buena relación entre las partes y afianzar, así, en el futuro **una relación de confianza** entre los clientes y las compañías del grupo, que les seguirán suministrando el servicio del agua.

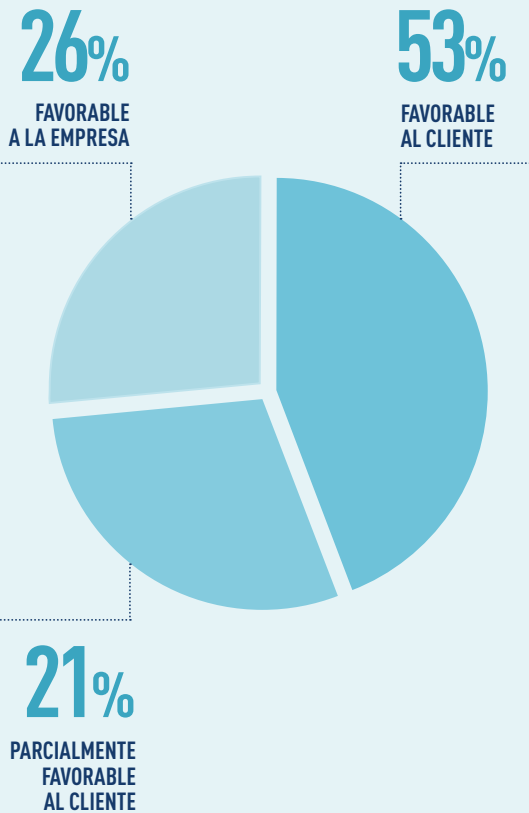
Escuchamos al cliente
y le ofrecemos soluciones

444 SOLICITUDES
RECIBIDAS EN 2017

91%
de los casos
mediante
mediación

9%
mediante
resolución
vinculante para
la empresa

Sentido de la respuesta



Tipología de las solicitudes

78% CICLO
COMERCIAL
Lectura, facturación y cobro

«Isabel, tras reparar una fuga que incrementó enormemente el consumo, consiguió llegar a un acuerdo de bonificación en la factura».



10% CONTRATACIÓN
Altas, bajas y modificaciones de contrato

«Rosa y María, herederas de una vivienda, tenían dificultades para dar de baja el suministro. Finalmente, consiguieron llegar a un acuerdo respecto a la documentación requerida».



5% TÉCNICAS
Presión en la red y continuidad del suministro

«A Juan le llegaba el agua a su domicilio con mucha presión. Se le recomendó la instalación de una válvula reductora de presión».

7% ATENCIÓN
AL CLIENTE
Calidad de la atención recibida y compromisos

«Manuel, de 72 años, tiene dificultades para entender las facturas. Con un trato personalizado consiguió resolver sus dudas».



La opinión de nuestros clientes



VALORACIÓN
★★★★★

«El trato que hemos recibido ha sido inmejorable. Se han preocupado de buscar la solución más óptima. Nos hemos sentido muy bien atendidos».



VALORACIÓN
★★★★☆

«Dejando de lado el resultado final de mi solicitud, solo tengo buenas palabras con relación a cómo han llevado mi caso y cómo han sabido orientarme a lo largo de todo el proceso».

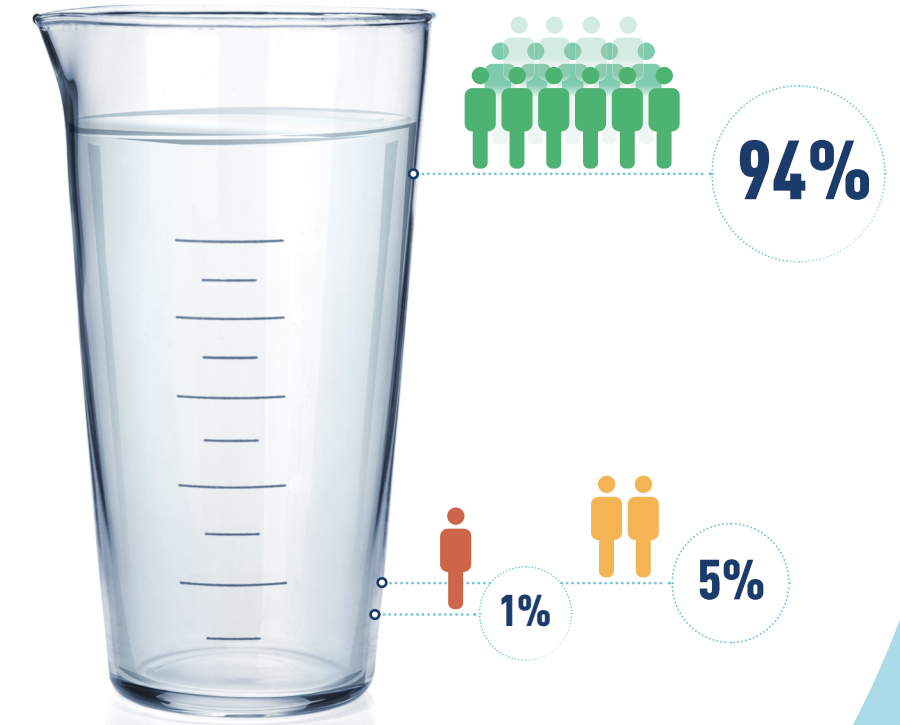


Todas las opiniones de nuestros clientes están disponibles en nuestra página web: <http://www.customercounsel.suezspain.es/es/opiniones-clientes>

¿Recomendaría este servicio a otras personas?



¿Está satisfecho con la atención recibida?



“

Las recomendaciones son propuestas de mejora identificadas a partir de las reclamaciones gestionadas por el Customer Counsel. Con la implantación de estas recomendaciones, las empresas consolidan los procesos de mejora continua del servicio, siguiendo su estrategia de situar al cliente en el centro de la compañía.

Recomendaciones implantadas

Contratación

Altas, bajas y modificación del contrato, fianzas, cambios de nombre...

2

Ciclo comercial

Lecturas de contador, fugas de agua, facturación, facilidades de pago...

26

Atención al cliente

Calidad en la atención prestada, cumplimiento de compromisos...

17

Técnicas

Presión e incidencias en la red, interrupción de suministro...

8

Hemos
implantado el

79%

de las
recomendaciones
propuestas



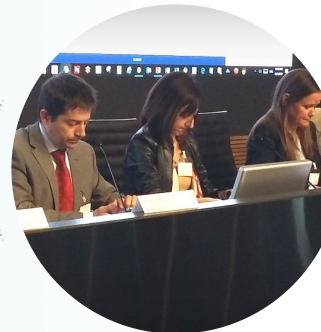
Proponemos el diálogo

Para 2030, la ONU ha establecido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que marcan los retos que hay que abordar en ámbitos clave para la sociedad y el planeta. En todos los ODS, el agua tiene un papel transversal, pero el agua también tiene un objetivo propio, el **ODS 6**, pensado para «**garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos**».

Destaca, asimismo, el último de los objetivos, el **ODS 17**, que **apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil**. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local para la consecución de todos los objetivos.

Consumo

Reuniones con diferentes organismos de consumo.



Participación

Participación en jornadas con profesionales en materia de consumo y resolución de conflictos.

Mediación

Firma de convenios de colaboración con defensores del ciudadano.

