



# Informe 2019



  
Customer Council  
customercounsel@customercounsel.com  
www.customercounsel.suezspain.es



“

**Promovemos un modelo de empresa basado en el diálogo, situando a las personas en el centro de la estrategia de la compañía. La construcción de espacios de confianza nos permite conocer de primera mano las expectativas de la ciudadanía y trabajar conjuntamente para consensuar las soluciones a las reclamaciones de los clientes.**

Extracto del Informe de Desarrollo Sostenible de SUEZ

Con el objetivo de proporcionar retorno y compartir evolución, me complace presentar un año más este informe en el que abordamos la labor del Customer Counsel durante 2019.

Nuestra vocación de servicio se ve reforzada con herramientas como la mediación. La trazabilidad en su despliegue nos permite seguir mejorando. La trazabilidad es igualmente esencial en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que marcan el camino de nuestras líneas estratégicas para dar respuesta a los grandes desafíos a escala mundial. Así, como compañía, nos transformamos para ser más eficientes a la hora de concretar soluciones, a la vez que contribuimos desde nuestra actividad a una transfor-



**“Potenciamos el diálogo y el compromiso con las personas. Promovemos la mediación para encontrar soluciones y lograr que las partes implicadas alcancen un acuerdo, siempre desde el punto de vista de la equidad y la confianza.”**

Ángel Simón, vicepresidente ejecutivo de SUEZ

mación de los modelos productivos para avanzar hacia un entorno más sostenible.

En esta evolución, las empresas tenemos que ofrecer no solamente un producto o un servicio de calidad, sino también un impulso a través de herramientas como el contrato social. Este contrato supone una forma de interacción tanto dentro de la empresa como en su entorno. Implica comprometerse con los clientes, el desarrollo sostenible, el trabajo de calidad, la cadena de proveedores, la acción social, la aportación de valor, que redistribuimos a la sociedad, y la innovación. Solo así las organizaciones y entidades podremos generar mayor confianza entre la ciudadanía. Para lograrlo,

debemos hacerlo desde el compromiso con todos nuestros grupos de relación, con una mejora continua en la prestación del servicio hacia nuestros clientes, que es una referencia.

En este año 2020, marcado por una crisis sanitaria sin precedentes, han sido muchos los aprendizajes y refuerzos en compromisos que hemos incorporado a nuestra estrategia. Desde el inicio de la pandemia y en los momentos más complejos, nuestra organización se ha centrado en el objetivo de garantizar el suministro y proteger a las personas. En este contexto, acompañar a nuestros clientes ha sido una prioridad, adaptando los canales y mecanismos de atención a la ciudadanía. De la misma manera, el servicio de mediación

del Customer Counsel ha mantenido la consistencia en el impulso por el diálogo y la transparencia; del ejercicio de esa dinámica se da cuenta en este informe de actividad de 2019.

Nuestra visión está puesta en el presente y en el futuro, en una reconstrucción social, verde, sostenible y solidaria en la que no dejemos a nadie atrás y donde la cooperación y la mediación sean claves en las relaciones entre empresas, administraciones y sociedad. Por nuestra parte, desde la escucha activa, seguiremos esforzándonos para anticiparnos a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer un servicio excelente desde todas las perspectivas.

## ¿Qué es el Customer Counsel?

El Customer Counsel (CC) es una plataforma para **mediar en los conflictos** que puedan surgir entre las personas y las compañías que les prestan el servicio de agua. El objetivo es generar un **espacio de diálogo** para llegar a **soluciones acordadas** entre las partes en un entorno amistoso y basado en la buena fe.

El CC mantiene un **diálogo** con la ciudadanía, organismos públicos de consumo, asociaciones de consumidores, entidades sociales, universidades y defensores del ciudadano para adaptar el servicio a sus necesidades y expectativas. Esta **escucha activa** sirve para realizar **recomendaciones** a las empresas en la **mejora del servicio** prestado a toda la ciudadanía.



**Montse Solé i Ferrando**, Customer Counsel

Desde septiembre de 2020 tengo el enorme honor de ser la nueva defensora del cliente de Suez, y por ello me corresponde presentar en este informe el resumen del trabajo realizado en el año 2019.

En nuestra institución promovimos un diálogo abierto entre las personas y las compañías como herramienta para construir acuerdos de consenso. El trabajo realizado los últimos años nos demuestra que nuestro servicio es una vía fundamental para mediar y fortalecer la relación de confianza

entre las dos partes. Un indicador clave de nuestro trabajo es el resultado de las encuestas de opinión que muestra el grado de satisfacción de las personas que han usado nuestro servicio.

A partir de los casos tratados durante el año, planteamos a las compañías recomendaciones en diferentes ámbitos para reforzar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Para nosotros, es imprescindible el diálogo con los grupos de relación, no solo con los ciudadanos, sino también con entidades públicas y privadas que velan por los derechos de los consumidores, y con las universidades, por su conocimiento y su labor innovadora en el ámbito del consumo y la mediación.

En nombre de todo el equipo que ha formado parte de nuestra institución, así como de los que en la actualidad la componemos, quiero dar las gracias a las personas que han utilizado nuestros servicios, por la confianza que han depositado en nosotros, y a las empresas, por facilitarnos los acuerdos.



La **participación voluntaria** de las partes basada en diálogo y buena fe, la actuación con **imparcialidad y neutralidad** del Customer Counsel y la **confidencialidad** en la información son las claves de nuestro modelo de resolución de desacuerdos.



### Nuestros compromisos

**Defender los intereses de los ciudadanos** y acompañarlos para encontrar una solución consensuada con la compañía, basándonos en criterios de **equidad**.

**Escuchar y empatizar con las personas** para trasladar su solicitud a la compañía y generar un espacio de **diálogo** que genere **confianza** para alcanzar una solución al conflicto de manera amistosa.

**Garantizar la confidencialidad** de la información aportada y trabajar en la construcción de soluciones alternativas desde **la imparcialidad y la neutralidad**.

### Nuestras funciones



Escuchamos al cliente y le ofrecemos **soluciones**



Proponemos **mejoras** en el servicio



Promoveremos el **diálogo**



“ No puedo más que manifestar mi satisfacción tanto por la atención como por la propuesta de acuerdo que he recibido.”



“ He recibido una rápida atención que me ha ayudado en gran medida a solucionar mi problema. Totalmente recomendable.”



“ Aunque no obtuve una respuesta al 100 % a mi favor, quedé muy satisfecha. La persona que me atendió hizo una excelente gestión a mi favor, ya que sentí que realmente mi reclamación era tomada en serio. Muy eficientes no solo al gestionarla sino también en la celeridad de la gestión. Por este motivo, aunque obtuve una resolución parcial de lo que reclamaba, me siento satisfecha por el trato que recibí. El Customer Counsel me ayudó a cerrar un capítulo.”

“ Nos gustaría agradecerles la alta eficacia de las gestiones que han realizado en nuestro nombre y dejar constancia de nuestra total satisfacción con la profesionalidad, los conocimientos, la seriedad y los satisfactorios resultados que finalmente hemos conseguido.”



¿Está satisfecho con la atención recibida?

96%

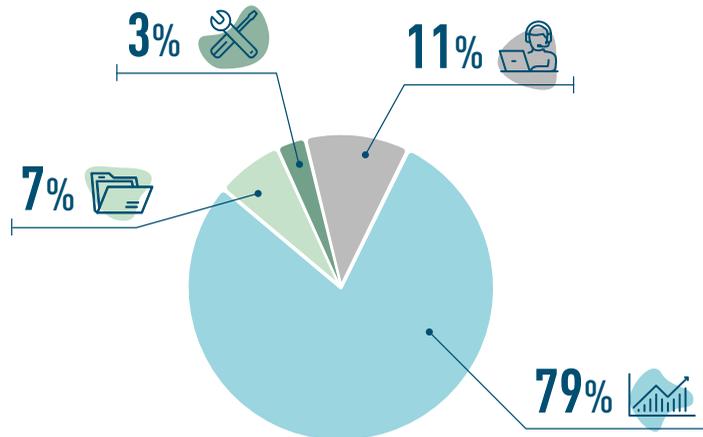
¿Recomendaría este servicio a otras personas?

96%



**Escuchamos al cliente y le ofrecemos soluciones**

Tipología de las reclamaciones



**Ciclo comercial**  
Lectura del contador, fugas de aguas, facturación, facilidades de pago

**Contratación**  
Altas, bajas, modificación del contrato

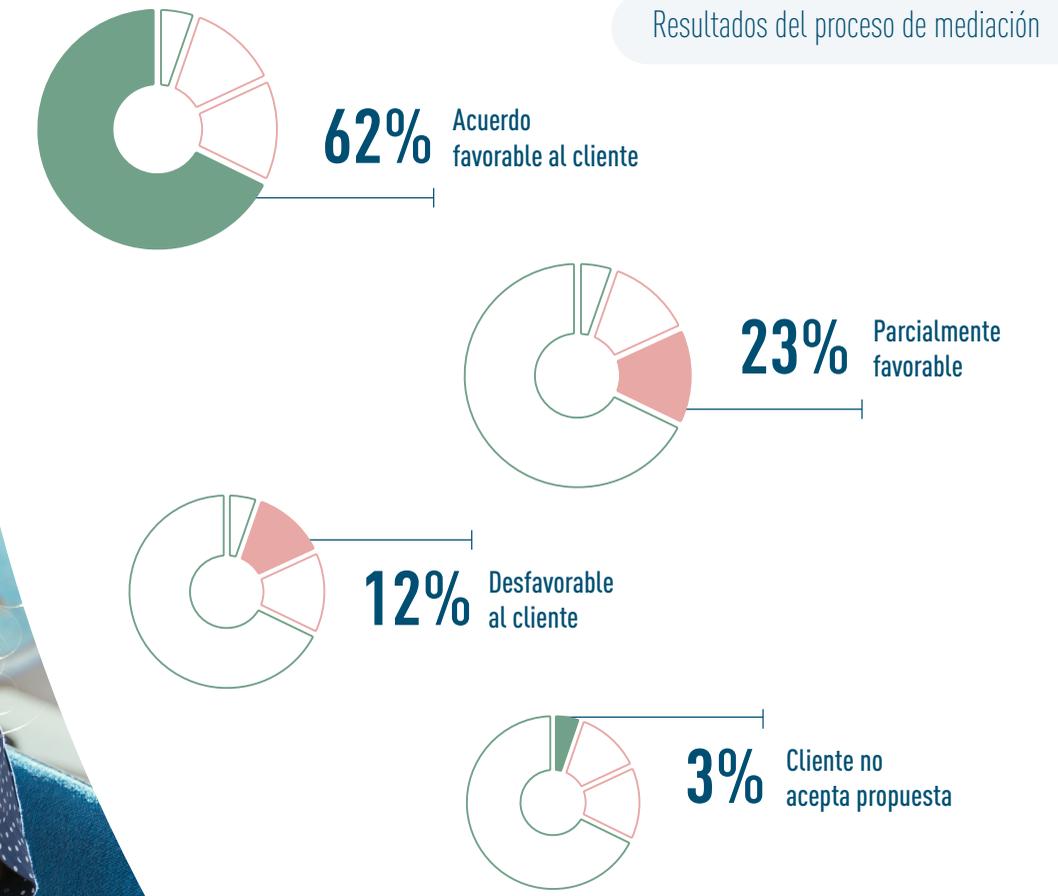
**Técnicas**  
Presión e incidencias en la red, interrupción de suministro

**Atención al cliente**  
Calidad en la atención ofrecida

**280**  
Solicitudes de mediación



Resultados del proceso de mediación



“

Planteamos las propuestas de mejora del servicio en diferentes ámbitos para fortalecer el grado de satisfacción de los clientes.

Reclamación particular de un cliente



Análisis del caso

Estudio de las causas

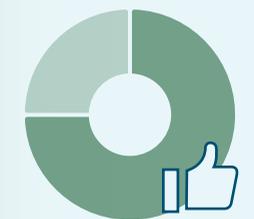
**Recomendación**  
Propuesta de mejora del servicio

Implementación de la mejora

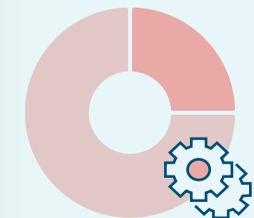
Beneficio para todos los clientes



**100%** El 100% de las mejoras propuestas por el Customer Counsel han sido **aceptadas**.



**75%** El 75% de las recomendaciones han sido **implantadas**.



**25%** El 25% están en **curso**.

“ **Recomendación**  
Análisis de las reclamaciones



**Propuesta**  
Tratar las reclamaciones en su conjunto como una oportunidad de mejora, analizando las causas que las han originado y detectando errores de procedimiento o de aplicación susceptibles de ser corregidos.

**Recomendación** ”  
Aviso interrupción del suministro

**Propuesta**  
A pesar de que se cumplen los requerimientos del Reglamento del Servicio, se recomienda ampliar la comunicación mediante vías alternativas como Twitter, correo electrónico, SMS, web, etc.



01

### La Síndica de Greuges de Sabadell y el Customer Counsel de Aigües de Sabadell firman un convenio de colaboración.

La Síndica de Greuges de Sabadell y el Customer Counsel de Aigües de Sabadell han firmado un convenio para colaborar en la resolución de reclamaciones que la ciudadanía de Sabadell pueda presentar a la Síndica.

”

02

### El Síndic de Greuges de Manlleu ha firmado un acuerdo con Sorea y el Customer Counsel.

El Síndic de Greuges de Manlleu ha firmado un acuerdo con SOREA y el Customer Counsel, que tiene como objetivo principal impulsar la colaboración mutua en materia de solicitud de información y reclamaciones.

”

03

### La Defensora de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet firma un convenio de colaboración con Aigües de Barcelona y el Customer Counsel.

La Defensora de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet, Aigües de Barcelona y el Customer Counsel han firmado un convenio para mejorar la atención al usuario. El objetivo del convenio es impulsar una colaboración mutua en materia de solicitud de información y reclamaciones presentadas por clientes de Aigües de Barcelona en el municipio.



### “La creación de defensores del cliente en las empresas denota una apuesta decidida por la calidad.”

**Fernando Esteban de la Rosa** es catedrático de Derecho Internacional Privado en la Universidad de Granada y director de la Unidad de Excelencia de Investigación (UGR). Es autor de un centenar de publicaciones en forma de libros, capítulos de

#### ¿Qué valor añadido aporta la resolución alternativa de conflictos?

Su contribución principal se basa en incrementar la eficacia de los derechos reconocidos. Las proclamaciones legales se pueden convertir en papel mojado ante el formalismo de la vía judicial. Por esta razón, la resolución alternativa cobra aún más sentido cuando los procedimientos son ágiles, ofrecen asesoramiento a las partes sobre la solución de las reclamaciones y favorecen su finalización mediante acuerdo de las partes. En la actualidad existen herramientas tecnológicas que, si se usan de modo adecuado, podrían llevarnos a cotas hoy desconocidas en la facilitación de la resolución de reclamaciones de consumo.

#### ¿Cuál debe ser el enfoque de las empresas a la hora de ofrecer soluciones alternativas en la gestión de conflictos?

Las empresas que quieren tener éxito son las principales interesadas en el fortalecimiento de la resolución alternativa. Por una parte, su adhesión a

entidades RAL (Resolución Alternativa de Litigios) genera confianza en los consumidores y les otorga un sello de calidad. Además, el examen de las reclamaciones es una fuente constante de aprendizaje, de revisión y de elevación de los estándares. Los esfuerzos con este propósito deben ser considerados como una muy buena inversión.

#### ¿Cómo valora la figura de los defensores de clientes en el ámbito empresarial?

La creación de defensores del cliente en las empresas denota una apuesta decidida por la calidad. Sobre todo en un país como el nuestro, en el que, por ahora, no existe una normativa a escala nacional que someta las empresas a la obligación de contar con esta clase de servicios. La dependencia de los defensores del cliente no merma su importancia como agentes especializados en la resolución de litigios. Para el futuro cabe proponer dos líneas de mejora. Su visibilidad debería intensificarse. Además, convendría

libros y artículos en revistas especializadas. Forma parte del comité editorial de la revista *LA LEY Unión Europea* y del *Anuario español de Derecho internacional privado*.

favorecer la generación de defensores del cliente de asociaciones de empresas que pertenezcan al mismo sector, una fórmula que en otros países está teniendo notables ventajas al contribuir a la mejora de la regulación de los sectores y a una mayor satisfacción de los consumidores.

#### Por su experiencia, ¿qué aporta la resolución alternativa de conflictos a los clientes? ¿Y a las empresas?

La resolución alternativa proporciona beneficios para todos. Para los clientes es fuente de confianza y una garantía de eficacia de los derechos legales reconocidos. Y para las empresas es sinónimo de calidad, de aprendizaje y de detección de problemas para la adecuación constante de las prácticas comerciales. Todo ello contribuye al mejor funcionamiento del mercado.