

Informe 2019



Customer Counsel



Agbar

“

Promovem un model d'empresa basat en el diàleg, en el qual les persones estiguin al centre de l'estratègia de la companyia. La construcció d'espais de confiança ens permet conèixer de primera mà les expectatives de la ciutadania i treballar conjuntament per consensuar les solucions a les reclamacions dels clients.

Extracte de l'Informe de desenvolupament sostenible de Agbar

Amb l'objectiu de proporcionar retorn i compartir evolució, em plau presentar un any més aquest informe en què abordem la tasca del Customer Counsel durant el 2019.

La nostra vocació de servei es veu reforçada amb eines com la mediació. La traçabilitat en el seu desplegament ens permet continuar millorant. La traçabilitat és igualment essencial en els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, que marquen el camí de les nostres línies estratègiques per donar resposta als grans desafiaments a escala mundial. Així, com a companyia, ens transformem per ser més eficients a l'hora de concretar solucions i, al mateix temps, des de la nostra activitat contribuïm



“Potenciem el diàleg i el compromís amb les persones. Promovem la mediació per trobar solucions i aconseguir que les parts implicades arribin a un acord, sempre des del punt de vista de l'equitat i la confiança.”

Àngel Simon, president d'Agbar

a transformar els models productius per avançar cap a un entorn més sostenible.

En aquesta evolució, les empreses hem d'oferir no només un producte o un servei de qualitat, sinó també un impuls mitjançant eines com el contracte social. Aquest contracte suposa una forma d'interacció tant dins de l'empresa com en el seu entorn. Implica comprometre's amb els clients, el desenvolupament sostenible, el treball de qualitat, la cadena de proveïdors, l'acció social, l'aportació de valor, que redistribuïm a la societat, i la innovació. Només així, les organitzacions i les entitats podem generar més confiança entre la ciutadania. Per aconseguir-ho, ho hem de fer des

del compromís amb tots els nostres grups de relació, amb una millora continua en la prestació de servei envers els nostres clients, que és una referència.

En aquest any 2020, marcat per una crisi sanitària sense precedents, han estat molts els aprenentatges i els reforços en compromisos que hem incorporat a la nostra estratègia. Des de l'inici de la pandèmia i en els moments més complexos, la nostra organització s'ha centrat en l'objectiu de garantir el subministrament i protegir les persones. En aquest context, acompanyar els nostres clients ha estat una prioritat, adaptant els canals i els mecanismes d'atenció a la ciutadania. De la mateixa manera, el servei

de mediació del Customer Counsel ha mantingut la consistència en l'impuls pel diàleg i la transparència; de l'exercici d'aquesta dinàmica se'n ret compte en aquest informe d'activitat de 2019.

La nostra visió està posada en el present i en el futur, en una reconstrucció social, verda, sostenible i solidària en la qual no deixem a ningú enrere i on la cooperació i la mediació siguin claus en les relacions entre les empreses, les administracions i la societat. Per la nostra banda, des de l'escolta activa, continuarem esforçant-nos per avançar-nos a les necessitats de la ciutadania i oferir un servei excel·lent des de totes les perspectives.

Què és el Customer Counsel?

El Costumer Counsel (CC) és una plataforma per **intervenir en els conflictes** que puguin sorgir entre les persones i les companyies que els presten el servei d'aigua. L'objectiu és generar un **espai de diàleg** per arribar a **solucions acordades** entre les parts en un entorn amistós i basat en la bona fe.

El CC manté un **diàleg** amb la ciutadania, els organismes públics de consum, les associacions de consumidors, les entitats socials, les universitats i els defensors del ciutadà per adaptar el servei a les seves necessitats i expectatives. Aquesta **escolta activa** serveix per fer **recomanacions** a les empreses per **millorar el servei** prestat a tota la ciutadania.



Montse Solé i Ferrando, Customer Counsel

Des de setembre de 2020 tinc l'enorme honor de ser la nova defensora del client de Agbar, i per això em correspon presentar en aquest informe el resum de la feina feta l'any 2019.

A la nostra institució promocionem un diàleg obert entre les persones i les companyies com a eina per construir acords de consens. La feina duta a terme en els darrers anys ens demostra que el nostre servei és una via fonamental per intervenir i enfortir la relació de confiança entre ambdues

parts. Un indicador clau de la nostra feina és el resultat de les enquestes d'opinió que mostra el grau de satisfacció de les persones que han utilitzat el nostre servei.

A partir dels casos tractats durant l'any, plantejem a les companyies recomanacions en diferents àmbits per reforçar el nivell de satisfacció dels ciutadans.

Per a nosaltres, és imprescindible el diàleg amb els grups de relació, no només amb els ciutadans, sinó també amb entitats públiques i privades que vetllen pels drets dels consumidors, i amb les universitats, pel seu coneixement i la seva tasca innovadora en l'àmbit del consum i la mediació.

En nom de tot l'equip que ha format part de la nostra institució, així com dels qui la componem avui dia, vull donar les gràcies a les persones que han utilitzat els nostres serveis, per la confiança que han dipositat en nosaltres, i a les empreses, per facilitar-nos els acords.

La **participació voluntària** de les parts basada en el diàleg i la bona fe, l'actuació amb **imparcialitat i neutralitat** del Customer Counsel i la **confidencialitat** en la informació **són les claus** del nostre model de resolució de desacords.



Els nostres compromisos

Defensar els interessos dels ciutadans i acompanyar-los per trobar una solució consensuada amb la companyia, basant-nos en criteris d'**equitat**.

Escoltar les persones i empatitzar amb elles per traslladar la seva sol·licitud a la companyia i generar un espai de **diàleg** que creï **confiança** per arribar a una solució al conflicte de manera amistosa.

Garantir la confidencialitat de la informació aportada i treballar en la construcció de solucions alternatives des **de la imparcialitat i la neutralitat**.

Les nostres funcions



Escoltem el client i li oferim solucions



Proposem millores en el servei



Promovem el diàleg



“ No puc sinó manifestar la meva satisfacció tant per l'atenció com per la proposta d'acord que he rebut.”



“ He rebut una ràpida atenció que m'ha ajudat en gran manera a resoldre el meu problema. Totalment recomanable.”



“ Tot i que no vaig obtenir una resposta al 100 % a favor meu, vaig quedar molt satisfeta. La persona que em va atendre va fer una gestió excel·lent a favor meu, ja que vaig sentir que realment la meva reclamació era presa seriosament. Molt eficients no només en gestionar-la, sinó també en la celeritat de la gestió. Per aquest motiu, tot i que vaig obtenir una resolució parcial del que reclamava, em sento satisfeta pel tracte que vaig rebre. El Customer Counsel em va ajudar a tancar un capítol.”

“ Ens agradaria agrair l'alta eficàcia de les gestions que s'han fet en nom nostre i deixar constància de la nostra satisfacció total amb la professionalitat, els coneixements, la serietat i els resultats satisfactoris que finalment hem aconseguit.”



Està satisfet amb l'atenció rebuda?

96%

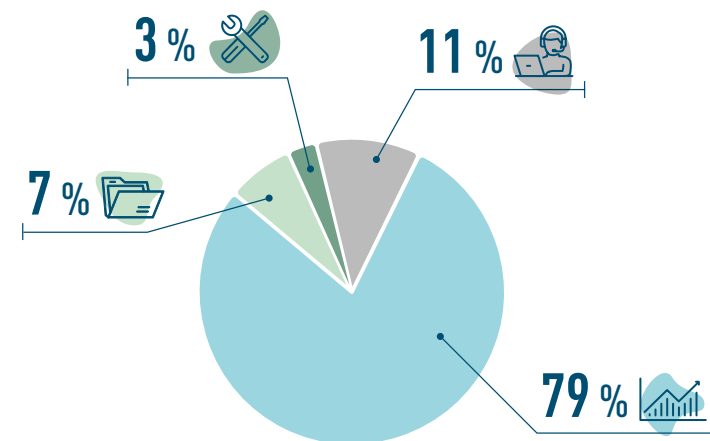
Recomanaria aquest servei a altres persones?

96%



Escoltem el client i li oferim solucions

Tipologia de les reclamacions



Cicle comercial

Lectura del comptador, fuites d'aigua, facturació, facilitats de pagament



Contractació

Altes, baixes, modificació del contracte



Tècniques

Pressió i incidències a la xarxa, interrupció de subministrament



Atenció al client

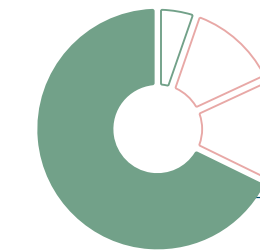
Qualitat en l'atenció oferta

280

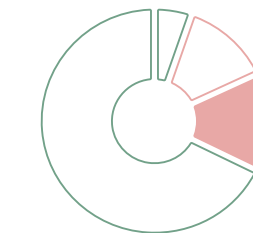
Sol·licituds de mediació



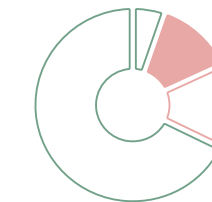
Resultats del procés de mediació



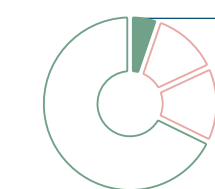
62 % Acord favorable al client



23 % Parcialment favorable



12 % Desfavorable al client



3 % El client no accepta la proposta



“

Plantegem les propostes de millora del servei en diferents àmbits per enfortir el grau de satisfacció dels clients.

Reclamació particular d'un client



Anàlisi del cas

Estudi de les causes

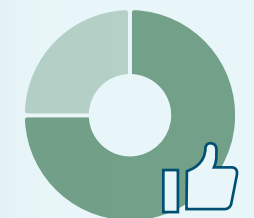
Recomanació
Proposta de millora del servei

Implementació de la millora

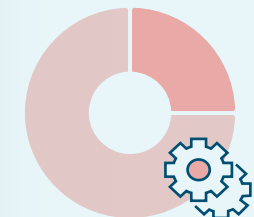
Benefici
per a tots els clients



100 % El 100 % de les millores proposades pel Customer Counsel han estat **acceptades**.



75 % El 75 % de les recomanacions han estat **implantades**.



25 % El 25 % estan en **curs**.

“

Recomanació
Anàlisi de les reclamacions



Proposta
Tractar les reclamacions en conjunt com una oportunitat de millora, analitzant les causes que les han originat i detectant errors de procediment o d'aplicació susceptibles de ser corregits.

Recomanació

Avís d'interrupció del subministrament

Proposta

Tot i que es compleixen els requeriments del Reglament de servei, es recomana ampliar la comunicació mitjançant vies alternatives com ara Twitter, correu electrònic, SMS, web, etc.



01

La síndica de Greuges de Sabadell i el Customer Counsel d'Aigües de Sabadell signen un conveni de col·laboració.

La síndica de Greuges de Sabadell i el Customer Counsel d'Aigües de Sabadell han signat un conveni per col·laborar en la resolució de reclamacions que la ciutadania de Sabadell pugui presentar a la Síndica.

”

02

El síndic de Greuges de Manlleu ha signat un acord amb Sorea i el Customer Counsel.

El síndic de Greuges de Manlleu ha signat un acord amb Sorea i el Customer Counsel, que té com a objectiu principal impulsar la col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions.

”

03

La defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet signa un conveni de col·laboració amb Aigües de Barcelona i el Customer Counsel.

La defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, Aigües de Barcelona i el Customer Counsel han signat un conveni per millorar l'atenció a l'usuari. L'objectiu del conveni és impulsar una col·laboració mútua en matèria de sol·licitud d'informació i reclamacions presentades per clients d'Aigües de Barcelona al municipi.



“La creació de defensors del client a les empreses denota una aposta decidida per la qualitat.”

Fernando Esteban de la Rosa és catedràtic de Dret Internacional Privat a la Universitat de Granada i director de la Unitat d'Excellència de Recerca (UGR). És autor d'un centenar de publicacions en forma de llibres, capítols de llibres i

Quin valor afegit aporta la resolució alternativa de conflictes?

La seva contribució principal es basa a incrementar l'eficàcia dels drets reconeguts. Les proclamacions legals es poden convertir en paper mullat davant el formalisme de la via judicial. Per aquesta raó, la resolució alternativa adquireix encara més sentit quan els procediments són àgils, ofereixen assessorament a les parts sobre la solució de les reclamacions i n'afavoreixen la finalització mitjançant acord de les parts. Actualment, hi ha eines tecnològiques que, si es fan servir de manera adequada, podrien portar-nos a cotes avui desconegudes en la facilitació de la resolució de reclamacions de consum.

Quin ha de ser l'enfocament de les empreses a l'hora d'oferir solucions alternatives en la gestió de conflictes?

Les empreses que volen tenir èxit són les principals interessades a enfortir la resolució alternativa. D'una banda, la seva adhesió a entitats RAL

(Resolució Alternativa de Litigis) genera confiança en els consumidors i els atorga un segell de qualitat. A més, l'examen de les reclamacions és una font constant d'aprenentatge, de revisió i d'elevació dels estàndards. Els esforços amb aquest propòsit han de ser considerats com una molt bona inversió.

Com valora la figura dels defensors de clients en l'àmbit empresarial?

La creació de defensors del client a les empreses denota una aposta decidida per la qualitat. Sobretot en un país com el nostre, en què, per ara, no hi ha una normativa a escala nacional que sotmeti les empreses a l'obligació de comptar amb aquesta mena de serveis. La dependència dels defensors del client no minva la seva importància com a agents especialitzats en la resolució de litigis. Per al futur cal proposar dues línies de millora. S'hauria d'intensificar la seva visibilitat. A més, convindria afavorir la generació de

articles en revistes especialitzades. Forma part del comitè editorial de la revista *LA LEY Unión Europea* i de l'*Anuario español de Derecho internacional privado*.

defensors del client en associacions d'empreses que pertanyin al mateix sector, una fórmula que en altres països està tenint avantatges notables, ja que contribueix a millorar la regulació dels sectors i a augmentar la satisfacció dels consumidors.

Per la seva experiència, què aporta la resolució alternativa de conflictes als clients? I a les empreses?

La resolució alternativa proporciona beneficis per a tothom. Per als clients, és una font de confiança i una garantia d'eficàcia dels drets legals reconeguts. I per a les empreses és sinònim de qualitat, d'aprenentatge i de detecció de problemes per a l'adequació constant de les pràctiques comercials. Tot això contribueix que el mercat funcioni millor.



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.customercounsel.agbar.es