



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.customercounsel.suezspain.es
www.customercounsel.agbar.es



Customer Counsel

Informe

2016



Carta del Customer Counsel

La buena atención al cliente es un compromiso prioritario para SUEZ. Con este ánimo, la organización facilita diferentes canales para dar respuesta a los clientes de forma rápida y eficaz, adaptándose a los nuevos tiempos.

En caso de que el usuario discrepe de la respuesta proporcionada a través de los canales de atención al cliente, ponemos a su disposición la oficina del Customer Counsel como mediador. Nuestro propósito es defender los intereses de los clientes, actuando con independencia y objetividad, para asegurar que todas las personas que tienen un desacuerdo con su compañía suministradora cuenten con un acompañamiento durante su solicitud.

Desde sus inicios, hace seis años, esta oficina ha apostado por la mediación para llegar a acuerdos de consenso entre los clientes y las compañías del grupo. Hoy, con una trayectoria que nos avala, podemos asegurar que la mediación se ha consolidado como una herramienta eficaz para la resolución de conflictos: el 93% de los casos gestionados han sido solucionados gracias a la mediación. En este contexto, el diálogo con los clientes y la escucha activa son las claves para fortalecer la relación entre las partes y generar un marco de confianza mutua.

El trato personalizado con todas las personas que acuden a nuestra oficina nos permite adaptar las soluciones, siendo sensibles a cada situación particular. En nuestro sector de actividad, esto resulta fundamental, teniendo en cuenta que el agua es un bien de primera necesidad. Este marco nos exige la máxima responsabilidad para hallar alternativas ante los desacuerdos entre cliente y empresa. Cabe destacar que, cada vez más, las compañías del grupo incorporan en su ADN la flexibilidad y empatía necesarias para llegar a estos acuerdos, un cambio cultural que debemos impulsar entre todos.

En esta línea, también dedicamos esfuerzos a coordinarnos con organismos públicos, defensores del pueblo y organizaciones de consumidores para colaborar en la resolución de reclamaciones. El vínculo con todos ellos es fundamental para incorporar sus expectativas en nuestro proceder con los clientes.

No quisiera terminar sin poner en valor la profesionalidad de todo el equipo que colabora con el Customer Counsel, y que queda reflejada en los buenos resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes atendidos. Por último, también quisiera dedicar unas palabras a mi antecesor, Lluís Martínez Camps, con quien he tenido el placer de trabajar codo con codo desde la fundación de esta oficina, y que nos ha inculcado unos valores que continuamos abanderando.

Sergi Sanchis Montero
Customer Counsel

“ La mediación se ha consolidado como una herramienta eficaz para la resolución de conflictos. ”

“ Hemos de propiciar una actitud de escucha continua y diálogo hacia el usuario y el cliente, desde un talante flexible según las necesidades del momento. ”

Angel Simón Vicepresidente Ejecutivo de Suez Water Europe



Ante un conflicto, aportamos soluciones en un entorno amistoso.



Misión, visión y valores

Escuchamos al cliente, entendemos qué quiere y facilitamos la búsqueda de una solución en un marco de diálogo y trato personalizado.



Misión

Gestionar los conflictos que surgen entre las empresas concesionarias del Grupo en España y sus clientes y, fruto de este proceso, **formular recomendaciones** a la organización para la mejora de la calidad del servicio.



Visión

Ser el referente en la **gestión alternativa de conflictos** dentro del Grupo, potenciar la **capacidad de escucha** de la organización y **aportar valor** a nuestros stakeholders (internos y externos).



Valores

Independencia respecto a las empresas del Grupo. **Imparcialidad** en las relaciones con las partes implicadas. **Objetividad** en la mediación y la toma de decisiones. **Confidencialidad** en la gestión de conflictos.

Nuestras funciones



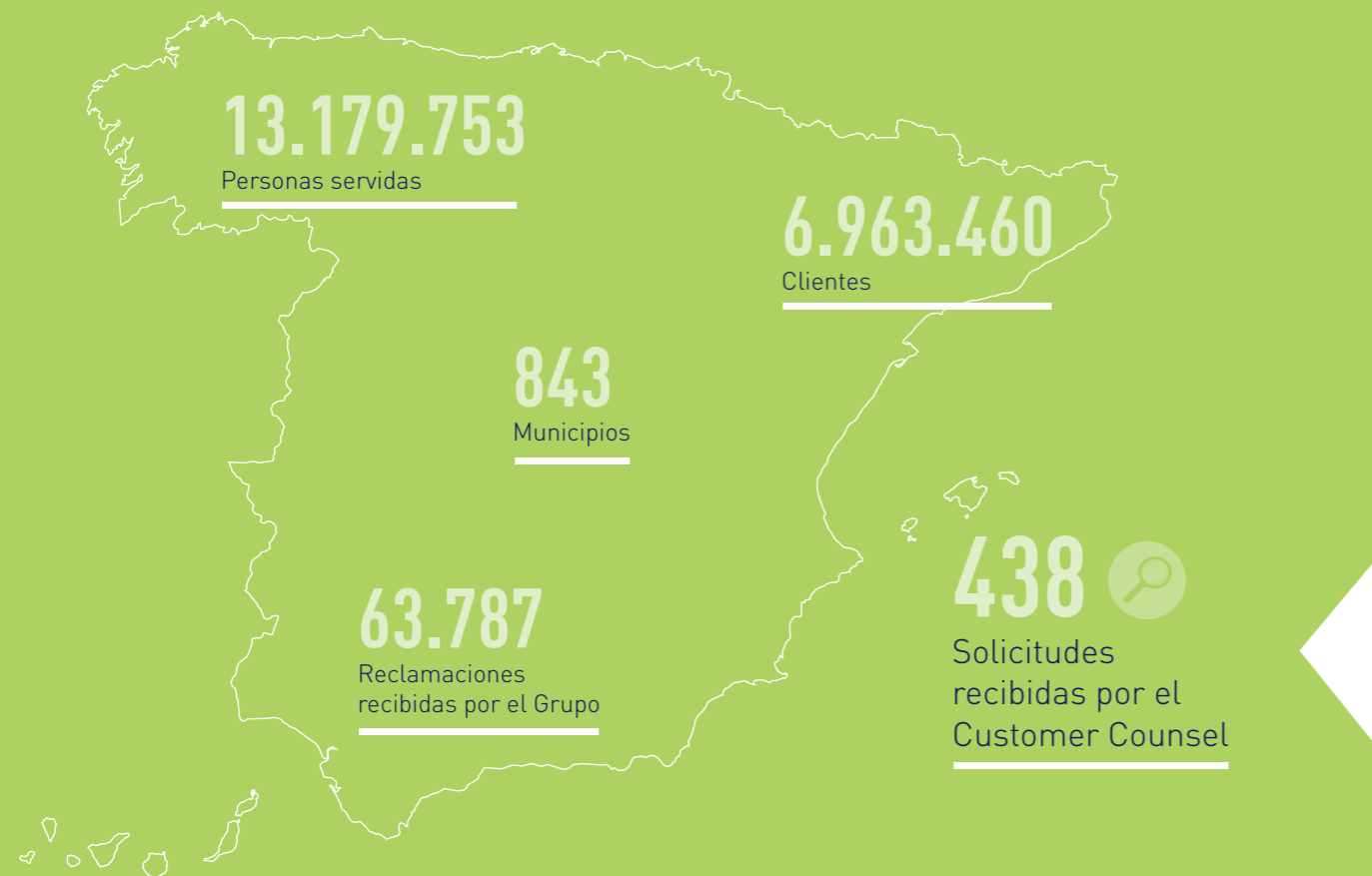
El **94%** de los clientes que acuden a la oficina del Customer Counsel recomendarían este servicio.

¿Qué opinan nuestros clientes?

“ Recibimos un buen servicio, comprensión y efectividad, estamos satisfechos. Desde luego, lo recomendaría. Muchas gracias. ”

“ Trato excepcional, verdaderamente se implican en buscar una solución. Sin duda, más empresas deberían implantar este servicio. ”

Principales magnitudes



Tipología de las solicitudes

10% Contratación

- Altas/Bajas de contrato.
- Modificación del contrato.

8% Atención al cliente

- Calidad de la atención prestada.
- Cumplimiento de compromisos.

73% Ciclo comercial

- Lectura, facturación y cobro.

9% Incidencias técnicas

- Presión en la red.
- Continuidad del suministro.

Método de solución

93%

- Casos solucionados tras la **mediación**.

7%

- Casos resueltos con una **resolución** vinculante para la empresa.

Sentido de la respuesta

41%

- Favorables al cliente.

33%

- Parcialmente favorables al cliente.

26%

- Favorables a la empresa.

Escuchamos al cliente y le **ofrecemos soluciones**



“Durante un periodo de cinco años la compañía no ha tomado lecturas de mi contador. Aunque en algún periodo me han ido facturando consumos estimados, muchos de ellos no se ajustan a la realidad, con lo que la mayoría de los metros consumidos se han acumulado en una sola factura y me he visto penalizada a pagar a los precios más elevados.”

Para evitar penalizar el consumo, el cual recae en los tramos de importe más elevado, la compañía propone regularizar su situación distribuyendo el consumo real a partes iguales entre todos los periodos sin lectura. De este modo se verá reflejado un consumo acorde al habitual en todos los periodos. Debido a que la compañía no puede acceder a su contador, por encontrarse en el interior de la vivienda, sería conveniente que les pudiera facilitar la lectura a través de los canales gratuitos que la compañía pone a disposición del cliente. Le recordamos que, según el Reglamento del servicio, el cliente debe facilitar el acceso a la lectura del mismo.



“Me es imposible gestionar un cambio de domiciliación bancaria debido a que el horario de la oficina es incompatible con mi horario laboral. Solicito contacten conmigo y me ofrezcan vías alternativas.”

Para realizar un cambio de domiciliación bancaria puede hacerlo a través de los canales no presenciales que la compañía pone a disposición del cliente, como es el Centro de Atención Telefónica, o bien a través de la Oficina Virtual, a la cual puede acceder desde la web de la empresa. No obstante, trasladamos sus datos a la compañía para que contacten con usted y formalicen el cambio de domiciliación bancaria, y para que lo asesoren sobre las ventajas de darse de alta en la Oficina Virtual.



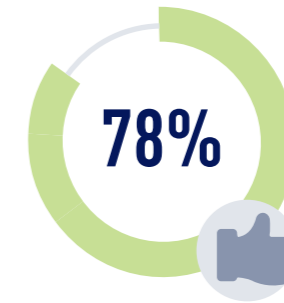
“Durante los meses de verano, que hay más demanda, sufrimos cambios bruscos de presión en el suministro que ocasionan movimientos en los codos de las tuberías que producen roturas y ocasionan fugas. En horas punta no nos llega suficiente presión y en las horas más bajas llega con demasiada fuerza.”

La compañía ha verificado la presión de entrada en su domicilio, y se ha registrado un valor máximo de 3 kg. La normativa indica que la presión debe estar comprendida entre 1 kg y 5 kg; por lo tanto, está dentro de los parámetros. No obstante, para evitar las fluctuaciones de presión en su suministro, le recomendamos que instale un regulador de presión. De esta manera evitará las oscilaciones y mantendrá su instalación interior en perfecto estado.

Proponemos **mejoras** en el servicio



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



El 78% de las Recomendaciones han sido **implantadas**.



El 22% **en curso**.

Promovemos el **diálogo** con nuestro entorno



Síndic de Greuges CV

Hoy hemos mantenido el primer contacto institucional con el defensor del cliente de @infoHIDRAQUA para promover nuevas formas de colaboración

