



Informe
2017



www.customercounsel.agbar.es



“

Avui, més que mai, hem de parar la màxima atenció no només al que fem, sinó al com ho fem. Per connectar amb el que realment preocupa la ciutadania, tenim l'oportunitat i la responsabilitat de promoure un model d'empresa basat en el diàleg, la cooperació i el compromís amb els diferents grups de relació.

Un model d'empresa basat en les persones

Plenament conscients i responsables de la naturalesa i la importància del servei que proveïm i garantim, ens esforcem dia a dia perquè el nostre paper vagi molt més enllà del subministrament d'aigua. Volem millorar la qualitat de vida de la ciutadania a la qual ens devem; les persones han estat sempre al centre de la nostra estratègia.

Generació rere generació, els nostres professionals han anat obrint camí i han traçat una trajectòria —durant més d'un segle i mig— gràcies a un esforç continuat per anticipar-se a les necessitats de les persones, sempre atents a l'entorn i a l'evolució sostenible de les comunitats on som presents.

Les fites i els èxits que testimonien el nostre compromís pel desenvolupament d'aquestes comunitats són nombrosos. En la vocació d'avançar cap a un millor servei i una escolta més atenta de les inquietuds dels ciutadans, fa pocs anys vam ser pioners en el sector de l'aigua en impulsar la figura del Customer Counsel, una plataforma de diàleg i mediació entre els clients i la companyia.

Gràcies a les seves propostes de consens i a les recomanacions per millorar l'atenció al client, podem oferir un servei cada vegada més adaptat a les necessitats de les persones, vehiculant així el nostre compromís.

És important destacar que el Customer Counsel actua amb plena independència respecte a les empreses del grup, per garantir els drets dels clients. En aquest sentit, té total autonomia i les seves resolucions són sempre vinculants per a les companyies del grup.



Àngel Simon

Vicepresident executiu
de SUEZ Water Europe

Què és el Customer Counsel?

La defensa i protecció dels drets dels clients han estat sempre una prioritat per al grup. Amb la creació, l'any 2011, del Customer Counsel, es va consolidar aquesta voluntat i es va fer un pas més cap a l'excel·lència en l'atenció al client.

El Customer Counsel funciona com una segona instància quan un client discrepa de la resposta proporcionada pels canals d'atenció al client de la companyia. El seu objectiu és exercir de mediadors independents per arribar a acords satisfactoris, tant per al client com per a la companyia, tot mantenint la confiança mútua entre les dues parts.

A més de proposar acords de consens, el Customer Counsel exerceix una tasca preventiva, en identificar els desacords més habituals i efectuar recomanacions per millorar el servei. Finalment, per seguir ampliant la seva funció, manté una relació fluïda amb diferents entitats de defensa dels drets dels consumidors.



Com cada any, posem a la vostra disposició l'Informe del Customer Counsel amb una breu memòria de la nostra activitat durant el 2017.

Abans que res, voldria destacar la importància que la relació de les empreses amb els clients s'emmarqui en un entorn econòmic i social que va més enllà de la pura relació contractual. El servei de l'aigua, com a servei bàsic indispensable, ha de fluir cap a la ciutadania i, per això, cal posar l'accent en una major sensibilitat social i tenir en compte les necessitats i situacions diverses de les persones a qui oferim servei.

En aquesta línia, mirem de solucionar els conflictes que es presenten entre els clients i les companyies del grup, i intentem preservar la bona relació i la confiança entre les parts en un marc de diàleg.

A més, proposem recomanacions a les companyies del grup per millorar el servei que ofereixen.

En aquest exercici, hem continuat teixint aliances amb organismes públics i privats que vetllen pels drets dels clients. Aquesta cooperació ens permet treballar conjuntament per consensuar solucions a les reclamacions que presenta la ciutadania.

No voldria finalitzar sense donar les gràcies als nostres clients per haver confiat en nosaltres per buscar una solució a la seva reclamació, i a les companyies del grup per la seva flexibilitat per arribar a acords satisfactoris per a totes dues parts. També voldria felicitar tot l'equip del Customer Counsel pel seu esforç, que fa possible mantenir un nivell de servei tan ben valorat pels nostres clients.

En els propers mesos continuarem treballant per consolidar aquest espai de diàleg i apropar-nos cada vegada més a les inquietuds de la ciutadania.

El nostre equip



Montserrat Casadevall

Tècnica en Oficina
del Customer Counsel

«En aquest procés, cal que les parts hi participin **voluntàriament** i que actuïn de bona fe, amb honradesa i veracitat».



Francesca Manrique

Tècnica en Oficina
del Customer Counsel

«L'actuació amb **imparcialitat i neutralitat** del Customer Counsel davant les parts mira de trobar l'equilibri entre el marc normatiu i altres principis de dret, com ara l'equitat i la justícia».



Mònica Martínez

Tècnica en Oficina
del Customer Counsel

«En tot procés de mediació es garanteix la **confidencialitat** de la informació de les parts, una informació que s'emptra únicament i exclusivament per arribar a un consens».

Els compromisos de la mediació

La mediació, com a resolució alternativa de conflictes, ofereix un espai de **diàleg** sincer i honest per intentar resoldre reclamacions entre els clients i les companyies del grup.

Aquest procés, que permet **solucionar un 91% dels casos**, es presenta com un mètode per resoldre reclamacions de manera àgil i gratuïta.

En la negociació són imprescindibles **l'escolta activa i l'empatia**, així com un reconeixement mutu de les postures entre les parts.

Més enllà del possible acord assolit, és molt important preservar la bona relació entre les parts i refermar, així, en el futur, **una relació de confiança** entre els clients i les companyies del grup, que els continuaran subministrant el servei de l'aigua.

Escoltem el client i li oferim solucions

444

SOL-LICITUDS
REBUDES
EL 2017

91%

dels
casos per
mediació

9%

per
resolució
vinculant
per a l'empresa

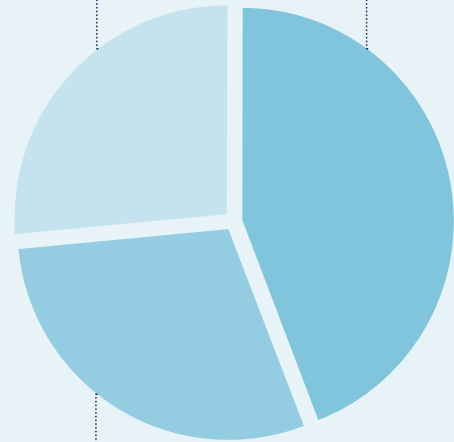
Sentit de la resposta

26%

FAVORABLE
A L'EMPRESA

53%

FAVORABLE
AL CLIENT



21%

PARCIALMENT
FAVORABLE
AL CLIENT

Tipologia de les sol·licituds

78% CICLE
COMERCIAL

Lectura, facturació i cobrament

«La Isabel, després reparar una **fuita** que havia incrementat enormement el seu consum, va aconseguir arribar a un acord de bonificació en la factura».



10% CONTRACTACIÓ

Altes, baixes i modificacions de contracte

«La Rosa i la Maria van heretar un habitatge i tenien **dificultats per donar de baixa el subministrament**. Finalment, van aconseguir arribar a un acord per a la documentació requerida».



5% TÈCNIQUES

Pressió a la xarxa i continuïtat del subministrament

«Al Joan li arribava l'aigua al seu domicili amb **molta pressió**. Se li va recomanar la instal·lació d'una vàlvula reductora de pressió».

7% ATENCIÓ
AL CLIENT

Qualitat de l'atenció rebuda i compromisos

«Al Manel, de 72 anys, li **costava entendre les factures**. Amb un tracte personalitzat va aconseguir resoldre els seus dubtes».



L'opinió dels nostres clients



VALORACIÓ
★★★★★

«El tracte que hem rebut ha estat immillorable. S'han preocupat de trobar la solució òptima. Ens hem sentit molt ben atesos».



VALORACIÓ
★★★★☆

«Deixant de banda el resultat final de la meva sol·licitud, només tinc bones paraules sobre com han portat el meu cas i com han sabut orientar-me al llarg de tot el procés».

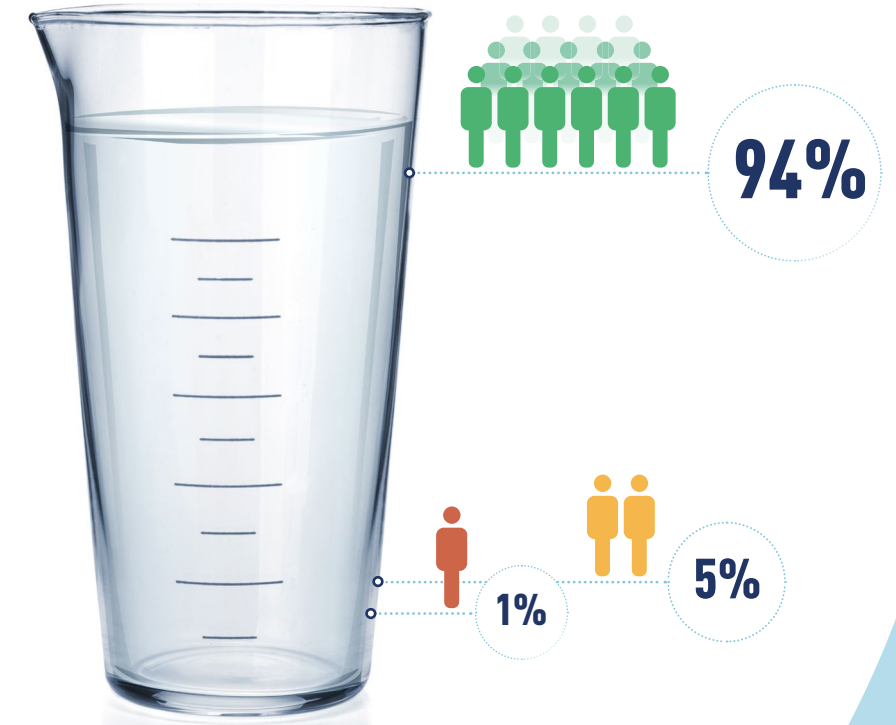


Totes les opinions dels nostres clients estan disponibles al nostre web:
www.customercounsel.agbar.es/es/opiniones-clientes

Recomanaria aquest servei a altres persones?



Està satisfet amb l'atenció rebuda?



“

Les recomanacions són propostes de millora identificades a partir de les reclamacions gestionades pel Customer Counsel. Amb la implantació d'aquestes recomanacions, les empreses consoliden els processos de millora contínua del servei, aplicant l'estratègia de situar el client al centre de la companyia.

Recomanacions implantades

Contractació

Altes, baixes i modificació del contracte, fiances, canvis de nom...

2

Cicle comercial

Lectures de comptador, fuites d'aigua, facturació, facilitats de pagament...

26

Atenció al client

Qualitat en l'atenció oferta, compliment de compromisos...

17

Tècniques

Pressió i incidències a la xarxa, interrupció de subministrament...

8

Hem implantat el

79%

de les recomanacions proposades



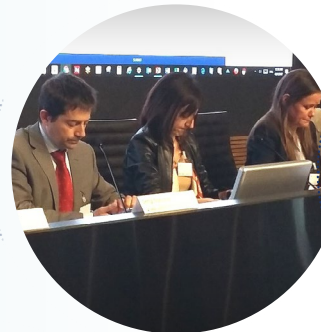
Proposem el diàleg

Per 2030, l'ONU ha establert 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS), que marquen els reptes en àmbits clau per a la societat i el planeta. En tots els ODS, l'aigua té un paper transversal, però l'aigua també té un objectiu propi, **l'ODS 6**, pensat per «**garantir la disponibilitat d'aigua, la seva gestió sostenible i el sanejament per a tots**».

Destaca també l'últim dels objectius, **l'ODS 17, que fa una crida a les aliances entre els governs, el sector privat i la societat civil**. Aquestes aliances inclusives es construeixen sobre principis i valors, una visió compartida i objectius comuns que atorguen prioritat a les persones i al planeta, i són necessàries a escala mundial, regional, nacional i local per a la consecució de tots els objectius.

Consum

Reunions amb diferents organismes de consum.



Participació

Participació en jornades amb professionals sobre consum i resolució de conflictes.

Mediació

Signatura de convenis de col·laboració amb defensors del ciutadà.

