



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.customercounsel.agbar.es



Informe 2018



Customer Counsel



Agbar

“

Promovem un model d'empresa basat en el diàleg, i situem les persones 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 SUEZ



“Darrere d'un gest tan senzill com obrir una aixeta, hi ha un gran esforç en tecnologia, coneixement i gestió portat a terme per professionals experts que fan possible un subministrament eficient en el nostre dia a dia.”

Àngel Simon, vicepresident executiu de SUEZ

Vivim en un entorn marcat per les noves tecnologies, en el qual l'accés a qualsevol servei mitjançant les eines digitals és cada vegada més àgil, i l'aigua no n'és una excepció. L'alta qualitat del servei al client no ens ha de fer oblidar que es tracta d'una operació complexa. “Darrere d'un gest tan senzill com obrir una aixeta, hi ha un gran esforç en tecnologia, coneixement i gestió portat a terme per professionals experts que fan possible un subministrament eficient en el nostre dia a dia.” **Com a prestadors d'un servei essencial, a més de garantir l'excel·lència operativa,**

hem d'estar molt atents a les necessitats de la ciutadania, des d'una perspectiva social. Així mateix, la nostra responsabilitat ens impulsa a posar tots els mitjans quan es produeix alguna incidència, també en els processos administratius. Quan l'any 2011 vam posar en marxa el Customer Counsel, vam enfortir els nostres serveis d'atenció al client, amb una figura propera a la ciutadania i amb especial sensibilitat per resoldre, des del diàleg, les diferents circumstàncies en les quals es produeix un desacord entre el client i la companyia. El compromís d'ajudar les

persones a les quals prestem servei, amb especial èmfasi en les que es troben en situació de vulnerabilitat, juntament amb la nostra voluntat d'intensificar l'escolta activa, ens permet integrar punts de vista diversos que ens ajuden en la millora contínua de la nostra gestió. **Continuarem anticipant-nos per donar resposta a les expectatives de la ciutadania;** aquesta és una actitud consubstancial amb el nostre enteniment de servei públic. Per a això confio en el paper fonamental del Customer Counsel.

Què és el Customer Counsel?

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 restablir la comunicació i facilitar la col·laboració entre les parts proposant solucions més ràpides i que s'ajustin a les necessitats concretes.

A més de proposar acords de consens, el Customer Counsel exerceix una tasca preventiva d'identificar els desacords més habituals i efectuar recomanacions per millorar el servei, el que suposa un benefici per a tots els clients.

Per continuar ampliant la seva funció, manté una relació fluïda amb diferents entitats de defensa dels drets dels consumidors.



Sergi Sanchís, Customer Counsel

Un any més, publiquem l'Informe del Customer Counsel amb una breu memòria de la nostra activitat duta a terme al llarg de 2018. Pel que fa a la nostra principal comesa, la gestió de conflictes, **hem continuat aprofundint en el desenvolupament de solucions adaptades a cada cas**, enfocant la nostra resposta des de l'equitat per augmentar el ventall de solucions acceptables per a les dues parts. La millor auditoria de la nostra tasca queda reflectida en les enquestes de satisfacció: **un 98% dels nostres clients**

estan satisfets amb l'atenció rebuda i recomanarien la intervenció del Customer Counsel per resoldre la seva reclamació. **Durant aquest període s'han presentat 10 propostes de millora en diferents àmbits**, principalment en el cicle comercial o l'atenció al client, sorgides arran dels casos tractats. És important destacar el grau d'acceptació d'aquestes propostes, ja que, des de l'inici de la nostra activitat, totes les recomanacions plantejades s'han recollit per les empreses del grup i s'estan implementant o estan en procés, des del convenciment que suposaran millores per a l'atenció al client.

Finalment, la nostra activitat focalitzada a potenciar el diàleg amb l'entorn continua donant fruits. **Les aliances entre societat, administració i empreses són un pilar bàsic per abordar una estratègia conjunta per a la millora del servei prestat**, i en definitiva, incrementar la qualitat de vida de les persones. Com cada any, el meu agraïment als clients per la confiança que dipositen en nosaltres, a les empreses per la seva complicitat i a tot l'equip del Customer Counsel pel seu esforç i dedicació perquè això sigui possible.

L'equip del Customer Counsel

La **participació voluntària** de les parts basada en diàleg i 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

L'oficina del Customer Counsel **es basa en el principi de voluntarietat**, segons el qual les parts són lliures d'acollir-s'hi i també de desistir en qualsevol moment. Les parts han d'estar predisposades a ser flexibles i reflexionar sobre solucions alternatives des de la bona fe, l'honradesa i la veracitat.

Aquesta oficina exerceix la seva **funció amb imparcialitat i neutralitat**, garantint la igualtat entre les parts, i sempre troba l'equilibri entre el marc normatiu i altres principis de dret basats en l'equitat.

En aquest procés de mediació **es garanteix la confidencialitat** de la informació de les parts, de manera que es consolida la **confiança entre els clients i la companyia**.

Les nostres funcions



Escoltem el client i li oferim **solucions**



Proposem **millores** en el servei



Promovem el **diàleg**



“ Molta predisposició a explorar totes les vies de solució, amb gran professionalitat i amabilitat.”



“ L'atenció i preocupació pel nostre problema ha resultat exquisida i perfecta. Un servei molt recomanable que es desconeix. Gràcies per totes les gestions realitzades.”



“ Excel·lent sorpresa perquè no coneixia aquest servei a què podia tenir accés. Gran eficàcia. Gran tracte personal per part de la persona que m'ha gestionat la incidència.”

“ El tracte ha estat molt correcte, i tot i que la resolució de la reclamació no va ser al meu favor, em van ajudar.”



Totes les opinions dels nostres clients estan disponibles a la pàgina web:
www.customercounsel.agbar.es/ca/opinions-clients



Estàs satisfet amb l'atenció rebuda?

98%



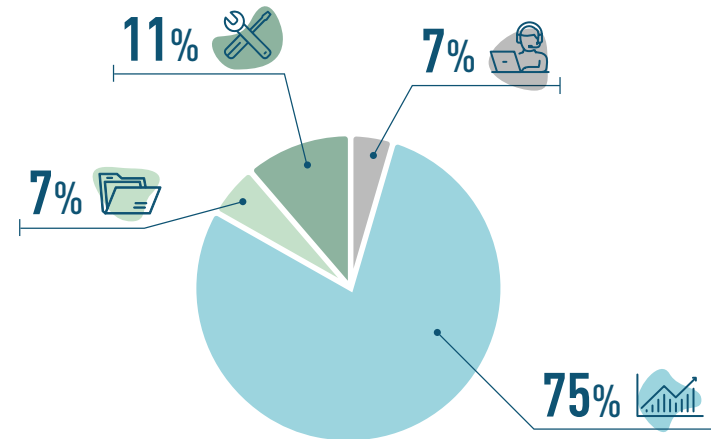
Recomanaries aquest servei a altres persones?

93%



Escoltem el client i li oferim solucions

Tipologia de les reclamacions



Cicle comercial

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



Tècniques

Pressió i incidències a la xarxa, interrupció de subministrament



Contractació

Altes, baixes, modificació del contracte



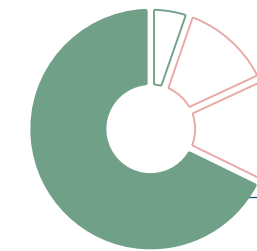
Atenció al client

Qualitat en l'atenció oferta

456

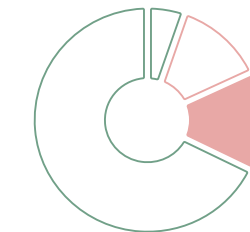
Total de
reclamacions
rebudes

Resultats del procés de mediació



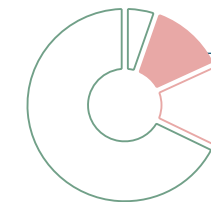
73%

Acord favorable
per a les parts



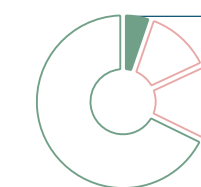
14%

Desfavorable
al client



9%

Client no
accepta proposta



4%

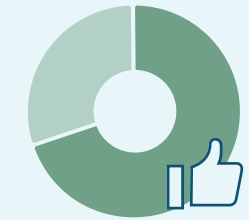
Resolució favorable
al client

“

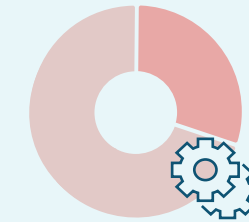
Les recomanacions són propostes de millora identificades a partir de les reclamacions gestionades pel Customer Counsel. Amb la implantació d'aquestes recomanacions, les empreses milloren els processos en benefici dels seus clients.



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



71% El 71% de les recomanacions han estat **implantades**.



29% El 29% estan en **curs**.

“

Recomanació
Anàlisi de les reclamacions



Proposta
Tractar el conjunt de les reclamacions 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”

Avis interrupció del subministrament



Proposta
Malgrat que es compleixen els requeriments del Reglament del Servei, es recomana ampliar la comunicació mitjançant vies alternatives com Twitter, correu electrònic, SMS, web, etc.

01

El Síndic Defensor de la ciutadania de Badalona, Aigües de Barcelona i el Customer Counsel **signen un conveni de col·laboració** per a la millora dels sistemes d'informació amb els clients.



02

Firma del conveni de col·laboració amb l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris (AVACU), Hidraqua i el Customer Counsel per agilitzar les reclamacions dels consumidors relatives al servei de l'aigua.



03

El Customer Counsel **participa en una taula rodona** sobre la defensa dels drets socials davant dels efectes de la crisi.



Més informació a la nostra pàgina web:
www.customercounsel.agbar.es/ca



“La mediació és en l'actualitat un instrument imprescindible en la gestió de les empreses.”

Entrevista a **Imma Barral**, professora titular de Dret Civil i professora del Màster de Mediació en Conflictes de la Universitat de Barcelona. Mediadora i àrbitre de consum. Experta en mediació i resolució de conflictes ADR i ODR.

Quan es parla de resolució alternativa en l'àmbit del consum, a què ens referim?

La crisi econòmica ha evidenciat els problemes que pateixen els consumidors per reclamar davant les empreses, i al seu torn, ha posat en el punt de mira els serveis de resolució alternativa de conflictes (ADR). Els ADR són sistemes que resolen els conflictes sense haver de recórrer als tribunals. Les empreses poden acudir a aquest sistema voluntàriament, de la mateixa manera que el consumidor. Se sol utilitzar la mediació, l'arbitratge i el defensor del client o *ombudsman*: en tots aquests sistemes intervé un tercer imparcial que, o bé ajuda les parts a resoldre el conflicte —mediació—, o bé els imposa —arbitratge— o els suggereix —*ombudsman*— una solució.

Com a experta en aquest àmbit, considera que la seva aplicació aconsegueix bons resultats per al client i l'empresa? Què aporta a les parts, respecte a una solució via judicial?

Aquests mitjans són molt més efectius per al consumidor, ja que li estal-

vien temps i són més barats. En efecte, el procediment és més ràpid —no regeixen els estrictes terminis judicials— i, per mandat legal, ha de ser gratuït per al consumidor. En realitat, en el cas de reclamacions de petit valor econòmic, és l'únic mitjà al seu abast ja que l'anàlisi cost-benefici revela la inutilitat d'acudir als tribunals. Per a l'empresa són una gran oportunitat per donar un servei de qualitat al client, que vol que escoltin la seva queixa i li donin una resposta ràpida. A més, serveix per detectar i corregir males pràctiques.

La resolució alternativa de conflictes (ADR) està molt estesa en l'àmbit empresarial?

En l'àmbit empresarial estan estesos els anomenats serveis d'atenció al client perquè la llei hi obliga. Potser per aquest matís, en la majoria dels casos es perceben com poc imparcials. En efecte, aquests serveis no són ADR: perquè hi hagi una ADR qui decideix ha de ser un tercer independent i ha de prendre la forma d'un mediador d'empresa o un defensor del client. Crec que aquest tipus de figura és essencial pel seu caràcter preventiu,

que, a més, millora la percepció del funcionament de l'empresa de cara al consumidor.

Com valora figures com la del Customer Counsel com a facilitador d'acords?

Les ADR, i el Customer Counsel entre elles, són, en l'actualitat, un instrument imprescindible en la gestió de les empreses. Ho són perquè garanteixen la transparència i el manteniment de la reputació, que és un valor en alça per a l'empresari en el moment actual. A més, són capaces de generar confiança: en un món en lluita per la fidelització, aquesta eina ofereix un plus de qualitat que el consumidor agraeix i aprecia perquè són una clara manifestació de la responsabilitat social corporativa. D'altra banda, aquests serveis funcionen només si se'n garanteix la imparcialitat, construint un autèntic estatut d'independència dins l'empresa i oferint llibertat al titular en la presa de decisions: l'autonomia pressupostària i la capacitat per demanar informació de totes les unitats és, per tant, essencial.

Quines creu que són les tendències de futur de la resolució de conflictes en l'àmbit del consum?

Crec que el futur està a desenvolupar les ADR d'empresa que actuïn com a facilitadors i suposin un primer pas en l'intent de resolució del conflicte; després hi ha d'haver altres instàncies, a l'empara de l'administració pública, per si el problema no s'ha solucionat. És deure de l'empresa intentar corregir les seves males pràctiques en primer lloc, com fa el Customer Counsel. També és possible que es generin institucions sectorials emparades per les patronals respectives que permetin unificar els criteris del sector.