

Informe 2020



Impulsem 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 d'Agbar



“Promovem en tots els nostres àmbits d'actuació accions destinades a millorar la qualitat de vida de les persones, amb una atenció especial als col·lectius que es troben en situació de vulnerabilitat.”

Àngel Simon, president d'Agbar.

Un any més, em plau presentar l'informe resum anual de la tasca feta pel Customer Counsel durant el 2020, un any marcat per l'inici de la crisi sanitària en què el nostre grup ha mantingut el seu objectiu prioritari de garantir en tot moment el subministrament d'aigua potable, tenint cura de les persones i prestant el millor servei.

Els nostres reptes com a companyia van més enllà de la prestació eficient d'un servei tan essencial com el cicle integral de l'aigua. La nostra vocació és mantenir viu un compromís amb la solidaritat, l'ocupació i la reconstrucció verda, eixos del nostre pacte social, proposat als diferents territoris on estem presents. Promovem en tots els nostres àmbits d'actuació accions destinades a millorar la qualitat de vida de les persones, amb una atenció especial als col·lectius que es troben en situació de vulnerabilitat.

En un any de canvis que ha provocat un impacte econòmic, social i mediambiental, estar al costat de la ciutadania, escoltar-ne les necessitats i promoure el diàleg social encara és més essencial. El Customer Counsel permet, gràcies a la mediació, l'anàlisi i l'assessoria, proposar solucions als problemes de les persones que voluntàriament n'han sol·licitat la intervenció i desitgen una atenció personalitzada, sempre basant-se en l'equitat, la confiança i la independència. Aquest organisme també actua com a supervisor de les actuacions de les empreses del Grup, analitzant les respostes a les queixes i aportant recomanacions que redundin, en definitiva, en una millor atenció als clients.

Què és el Customer Counsel?

El Costumer Counsel 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 Customer Counsel 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

Seguim al costat de les persones

El 2020 ha estat un any especial que tots recordarem. Hem viscut situacions molt complexes i incerteses que molt o poc ens han afectat a tots i a totes. Alhora, la pandèmia ens ha empès cap a una societat més digitalitzada, amb noves formes de treballar i de comunicar-nos, i més humana, amb valors de solidaritat reforçats.

Ens adaptem, aprenem, canviem per millorar.

Aquest any, des del Customer Counsel, hem seguit acompanyant les persones que ens han sol·licitat una mediació amb les empreses subministradores d'aigua per trobar una resolució amistosa a determinades discrepàncies, a les quals hem pogut trobar solucions mitjançant una atenció personalitzada.

Seguim analitzant els casos que voluntàriament ens plante-gen els usuaris del servei d'aigua, els estudiem amb detall, els tractem amb equitat i independència, en trobem les causes i proposem a les dues parts una possible solució, aprenent de cada situació. En definitiva, continuarem al costat de les persones, complint amb total implicació l'objectiu d'oferir solucions consensuades.

”

La nostra missió

El nostre equip mediador té per objectiu cercar una solució en dret i equitat per tal de promoure la resolució amistosa, basada en el diàleg i la bona fe, de la controvèrsia entre les parts.



Les nostres funcions

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-hi 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**.



Analitzem de manera personalitzada cada reclamació que rebem dels clients en desacord amb la resposta rebuda de l'empresa.



Promovem la mediació entre els ciutadans i l'empresa gestora del servei.



Contribuïm a l'última opció amigable per respondre als clients i trobar una solució a les seves reclamacions.



Actuem amb imparcialitat, transparència en la gestió, confidencialitat de la informació i independència respecte a les àrees de gestió.



Potenciem el diàleg i el compromís amb les persones.



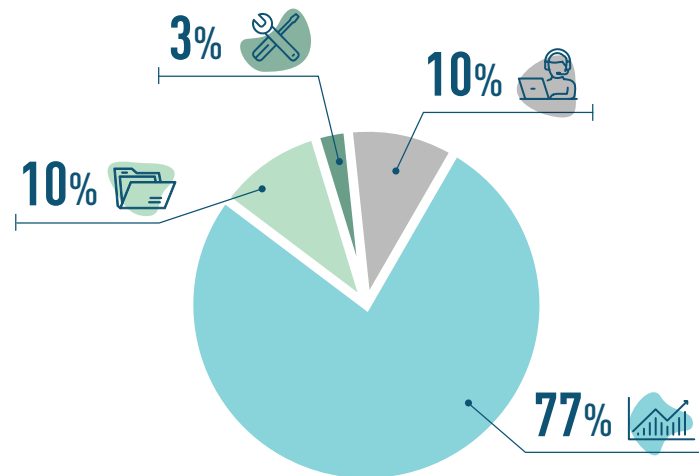
Proposem accions de millora a les empreses, i canvis en els seus procediments encaminats a incrementar la satisfacció dels ciutadans.

1. Resolució de conflictes entre les persones i les empreses

Per fer-ho, escoltem les persones usuàries del servei de subministrament d'aigua que estan en desacord amb la resposta que han rebut de l'empresa i que de manera voluntària sol·liciten la nostra intervenció.

A través de la mediació proposem solucions consensuades.

Motius de desacord



Cicle comercial

Lectura del comptador, fugides d'aigües, facturació, facilitats de pagament



Contractació

Altes, baixes, modificació del contracte



Tècniques

Pressió i incidències a la xarxa, interrupció de subministrament



Atenció al client

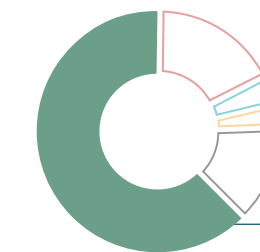
Qualitat en l'atenció oferta

L'any 2020 hem rebut

220

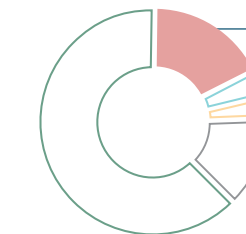
sol·licituds
d'intervenció

Resultats del procés de mediació



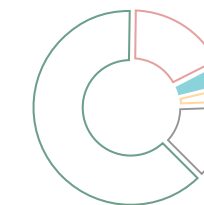
63%

Acord favorable al client



17%

Parcialment favorable



4%

Desfavorable al client



3%

El client no accepta la proposta



13%

No escau la intervenció

2. Formulació de recomanacions i propostes de millora del servei al client

“

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



De l'anàlisi profunda de cadascun dels casos que tractem, obtenim informació valuosa que permet detectar àmbits de millora i possibles accions preventives. Totes elles, un cop implantades, ofereixen un millor servei a tota la ciutadania.

Arran de l'anàlisi dels casos gestionats l'any 2020, hem emès un informe detallat amb quinze recomanacions a les empreses gestores del servei d'aigua, que queden resumides en quatre:

01

TELELECTURA

Impulsar la implantació de la telelectura i obtenir informació sobre el sistema una vegada implantat.

02

INFORMACIÓ

Incrementar la informació sobre aspectes com ara la lectura en comptadors interiors, les lectures estimades, les tarifes bonificades, la detecció i el tractament de fuites, els canvis de nom, etc.

03

SIMPLIFICACIÓ

Proposar una simplificació de les tarifes per millorar la comprensió de l'usuari.

04

REGLAMENTS

Promoure canvis en els reglaments per adequar-los a noves situacions.

3. Promoció del diàleg amb els grups d'interès relacionats amb els usuaris del servei

Activitats destacades el 2020

”

El Síndic de Greuges de Vilassar de Dalt i el Customer Counsel d'Agbar signen un conveni.

Aquest conveni de col·laboració té com a finalitat millorar el servei de mediació mitjançant un procés de resolució de reclamacions més àgil i eficient, així com identificar millor els casos de vulnerabilitat o risc d'exclusió al municipi.

”

El Síndic de Greuges de Manlleu i el Customer Counsel d'Agbar es reuneixen amb associacions de veïns del municipi.

Amb l'objectiu de mantenir un diàleg continu i aclarir els dubtes sobre el servei de subministrament d'aigua —especialment pel que fa a temes de facturació—, s'ha organitzat una reunió entre el Síndic de Greuges de Manlleu, el Customer Counsel d'Agbar i els representants de les diferents associacions de veïns.

**CONFIANÇA
EQUITAT
CONSENS
OBJECTIVITAT
COMPROMÍS
IMPLICACIÓ
CONFIDENCIALITAT
IMPARCIALITAT
COUNSEL**



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.agbar.es/ca/clients/customer-counsel