

**Customer  
Counsel**

**Informe  
anual 2021**

---



**Agbar**



**Com a part del compromís del nostre grup de prestar un servei de qualitat i d'integrar millores de manera contínua, ara fa una dècada que vam posar en marxa el Customer Counsel, i vam consolidar així la nostra aposta per ser un referent en l'atenció propera a les persones de les comunitats a les quals servim.**

Àngel Simon, president d'Agbar

Actuem des del convenciment que, per connectar amb les inquietuds de la ciutadania, hem d'impulsar iniciatives i fer més transparents i accessibles totes les nostres dinàmiques com a companyia. Aquest procés d'obertura i de proximitat a les persones es fonamenta en un model d'evolució constant basat en el diàleg, la cooperació i el compromís amb els diferents grups d'interès.

En la recuperació progressiva després de la pandèmia, les empreses s'han consolidat com a institucions clau i aliades decisives en defensa de l'interès general, per la seva capacitat de posar en marxa iniciatives que permetin reduir la incertesa. Cal continuar avançant en l'articulació d'una governança reforçada en un context de confiança creixent de la ciutadania envers l'actuació de les empreses i el conjunt de les institucions. La col·laboració públicoprivada es converteix en aquest context en una peça essencial.

En aquest sentit, amb l'excel·lència operativa en la gestió de l'aigua com a punt de partida, ens esforcem perquè la nostra atenció al client es consolidi com un servei de qualitat, proper a les persones, basat en l'escolta activa i en la proposta de solucions mitjançant l'impuls, també, d'un servei de mediació com el Customer Counsel sempre que calgui.

En definitiva, procurem que la nostra activitat es materialitzi, amb una atenció especial als col·lectius en situació de vulnerabilitat, en una millora de la qualitat de vida de les comunitats on estem presents.

## 2. Valoració de l'any del Customer Counsel

L'any 2021 novament ha estat marcat pels efectes de la pandèmia. En un entorn en què moltes persones pateixen les conseqüències de la crisi, és fonamental que les empreses estiguin a prop dels usuaris dels seus serveis i disposades a escoltar, a comprendre i a oferir solucions.

El servei de l'equip del Customer Counsel ofereix assessorament i mediació per resoldre les possibles controvèrsies entre els usuaris i les empreses gestores del servei de subministrament d'aigua del grup Agbar des de l'any 2011.

Durant l'any 2021, el treball de l'equip del Customer Counsel s'ha centrat, d'una banda, a assessorar les persones que han tingut algun conflicte amb les empreses del grup Agbar, i, de l'altra, a fer mediacions amb aquelles que voluntàriament han sol·licitat la nostra intervenció. Escoltem els detalls de cada cas, analitzem cada actuació de les empreses i busquem un consens en equitat i imparcialitat. En aquesta anàlisi intentem aportar valor mostrant punts de millora i elaborant recomanacions que serviran perquè les persones usuàries tinguin una millor experiència en les gestions amb les companyies gestores. Així mateix, ajudem a restablir la confiança entre les parts.

Ha estat un any de treball continu molt enfocat a la detecció de tots els aspectes en què les empreses poden millorar per assegurar la proximitat en la relació amb els usuaris del servei i en especial amb les persones que pateixen algun tipus de vulnerabilitat, ja sigui econòmica, social, de comprensió, de discapacitat o relacionada amb la bretxa digital. La societat està canviant, l'avenç cap a la digitalització és imparabile i necessari, i és per això que les empreses han d'oferir alternatives a totes les



persones que puguin tenir algun desavantatge o dificultat davant d'aquest avenç. La tecnologia sempre ha d'estar al servei de les persones i no pas al revés.

L'oficina del Customer Counsel ha estat i continua essent partícip dels projectes del grup Agbar centrats a incrementar la proximitat amb les persones i a assegurar els seus drets com a consumidors, aportant des de la imparcialitat la visió dels usuaris.

El nostre compromís és màxim perquè creiem en la mediació com a eina de resolució de conflictes i perquè de l'anàlisi de cada cas n'extraïem un aprenentatge que permet promoure canvis a les empreses.

# 3. Funcions



## Els nostres objectius

La defensa i la protecció dels drets dels usuaris derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses del grup Agbar, i la implantació d'una cultura de comunicació i interlocució efectiva orientada a la satisfacció de les persones.



## Els nostres principis

Ens regim pels principis d'objectivitat i equitat, promovem el diàleg entre les empreses i les persones usuàries d'acord amb els principis de la bona fe i la confiança recíproca.



## La nostra tècnica

Utilitzem la mediació com a via alternativa a la resolució de conflictes. La mediació, molt lligada a la cultura de la pau, permet una aproximació entre les persones i el conflicte, i ajuda a destacar les veritables necessitats de les parts implicades i a facilitar solucions acordades.



## Analitza de manera personalitzada

cada reclamació que rep dels clients en desacord amb la resposta que han rebut de l'empresa.



## Promou la mediació

entre els ciutadans i l'empresa gestora del servei.



## Contribueix a l'última opció amigable

dins d'Agbar, per respondre a la reclamació i trobar-hi una solució.



## Actua amb imparcialitat,

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



## Potencia el diàleg

i el compromís amb es persones.



## Proposa accions de millora

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

## 4. Síntesi del Reglament del Customer Counsel

### Quan es pot sol·licitar una mediació?

En cas de desacord amb la resposta rebuda de l'empresa gestora del servei d'aigua a una reclamació formulada.

### Com es pot tramitar una petició?

Cal emplenar el formulari disponible a l'apartat Customer Counsel de cadascuna de les webs de les empreses del grup Agbar i enviar-lo mitjançant una de les vies següents:

- Des del web
- Per correu electrònic a [customercounsel@customercounsel.es](mailto:customercounsel@customercounsel.es)
- Per correu postal a l'Oficina del Customer Counsel, *Passeig de la Zona Franca, 48, 08038 Barcelona*

### Terminis

**Per presentar una reclamació:** 1 any des de la data de resolució de l'empresa.

**Per a l'acceptació o denegació de la reclamació o denegació de la reclamació:** 5 dies laborables.

**Per a la resolució:** 2 mesos des de la data de recepció, amb possibilitat d'ampliació del termini comunicant-ho prèviament a les parts.

### Principis de la intervenció

Ajustats als principis d'audiència, igualtat entre les parts i gratuïtat.

Confidencialitat de les dades.

L'acceptació de la resolució dictada pel Customer Counsel és voluntària per al reclamant.

Les resolucions del Customer Counsel són vinculants per a l'empresa.

### Compromisos de les empreses

Facilitar tota la informació que sol·liciti el Customer Counsel que permeti analitzar cada cas en profunditat.

Difondre la figura del Customer Counsel.

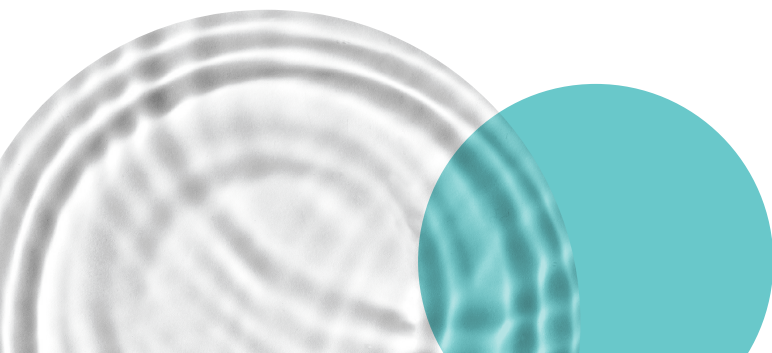
Executar les resolucions del Customer Counsel.

### Matèries que el Customer Counsel no pot tractar

Activitats no relacionades amb el servei de subministrament d'aigua potable o amb la gestió del clavegueram.

Controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol autoritat judicial o administració pública o organisme que en depengui.

Reclamacions d'indemnització per danys i/o lucre cessant i les relatives a frauds.



## 5. L'any 2021 en xifres

### Nombre de reclamacions rebudes i comparació amb anys anteriors

L'any 2021 hem gestionat un nombre d'intervencions similar al gestionat l'any 2019 i hem tornat a l'activitat habitual després de l'any 2020, marcat per la pandèmia de la COVID-19.



\*Accions en 2021

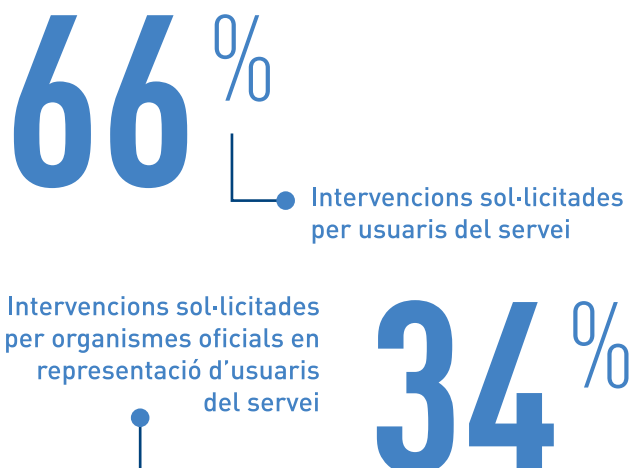
### Províncies en què el Customer Counsel ha intervingut en alguna queixa durant el 2021

\*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Alacant, Múrcia, Àvila, Tenerife, Valladolid, Zamora; Astúries, Màlaga, València, Segòvia, Lleó, Albacete.

El servei de mediació del Customer Counsel cobreix la totalitat del territori gestionat per empreses del grup Agbar. Totes les empreses del grup disposen d'un conveni de col·laboració amb el Customer Counsel perquè dugui a terme la mediació entre els usuaris del servei en cas de conflicte i a petició de l'interessat.

### Origen de les reclamacions gestionades

La majoria de les intervencions s'inicien a petició de l'usuari del servei d'aigua. En algunes ocasions, però, la intervenció es fa a petició d'un organisme de mediació com ara les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC), el Síndic de Greuges (que a Catalunya és la figura equivalent als defensors del poble) o procuradors.

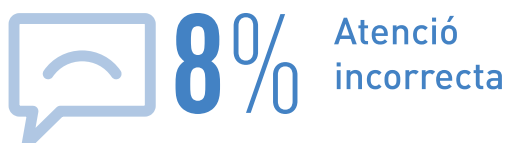
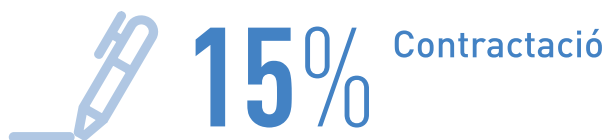
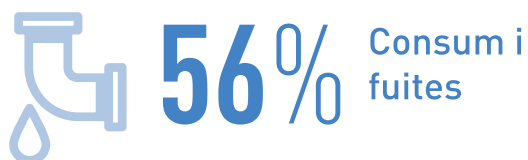


## 6. L'any 2021 en xifres

### Tipus de queixes tramitades

Les intervencions més freqüents són degudes a queixes dels usuaris relacionades amb la facturació de consums elevats. Les segueixen les queixes relacionades amb el tràmit de contractació o de canvi de nom o les d'incorrecta atenció a l'usuari.

L'anàlisi de cada cas permet evidenciar millores aplicables als procediments de les empreses.



### Estat de les intervencions de l'any 2021

En el moment de tancar l'informe de l'any 2021, l'estat dels expedients del 2021 era el següent (31/1/2022):

**236**

Resoltes

**32**

En procés de solució

## Tipus de tràmit fet a les intervencions resoltes

Els expedients gestionats poden ser resolts de diverses maneres, segons les circumstàncies de cadascun:

### Gestionades

Mediació 74%  
Assessorament 21%  
Resolució 1%

El Customer Counsel analitza cada cas utilitzant tècniques de **mediació** per arribar a una solució adequada i consensuada.

En algunes ocasions no cal una mediació, sinó que un **assessorament** permet resoldre la consulta que s'ha fet.

Quan la mediació o l'assessorament no permeten arribar a un consens, el Customer Counsel aplica una **resolució** de compliment obligatori per a l'empresa i d'acceptació voluntària per a l'usuari sol·licitant.

Alguns expedients no poden ser tractats pel Customer Counsel, ja sigui perquè no compleixen el que estableix el reglament del Customer Counsel o perquè requereixen una intervenció prèvia de l'empresa:

Queixes **no acceptades**: són les que formen part de matèries excloses, per exemple danys, frauds o casos molt antics.

Queixes **transferides** a les empreses: les queixes es transfereixen a les empreses quan aquestes no han acabat la resolució del cas.

### No gestionades

No acceptades 2%  
Transferides 2%



## Temps de resposta

Les intervencions del Customer Counsel tenen lloc quan el sol·licitant ha obtingut una resposta de l'empresa que no considera satisfactòria. Per això, la solució a través de la mediació no sempre pot ser ràpida; tanmateix,

**43%** de les intervencions té un temps de resposta inferior a **10 dies**



## Tipus de resposta a les intervencions

Cerquem la manera de resoldre cada cas, analitzant a fons totes les opcions possibles d'acord amb la normativa reguladora i la situació particular de cada sol·licitant. Gràcies a això, en la majoria dels casos aconseguim trobar una solució favorable o parcialment favorable per a les persones sol·licitants.

**94%**

**70%**

Favorable o parcialment favorable al sol·licitant

**24%** Neutra

**4%**

Desfavorable per al sol·licitant

**2%**

Sol·licitants que no accepten la proposta

En el 94% dels casos arribem a una solució consensuada entre les parts

## 7. Resum de recomanacions i el seu estat

---

De l'anàlisi profunda de cadascun dels casos que es tracten, se n'obté una informació valuosa per millorar. D'aquesta manera, el Customer Counsel promou canvis a les empreses perquè adaptin procediments, millorin encara més el seu servei i minimitzin les queixes.

**De l'anàlisi d'expedients tractats l'any 2021, les recomanacions proposades a les empreses es resumeixen en la simplificació de tràmits i la millora de la comunicació:**

- Revisió de tràmits relatius a noves contractacions.
- Revisió del procediment de canvi de titularitat.
- Revisió del procediment de gestió de baixes del subministrament.
- Simplificació del llenguatge de les comunicacions.

## 8. Col·laboració

Actualment, el Customer Counsel disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació regionals:

✓ Síndic de Greuges de Catalunya

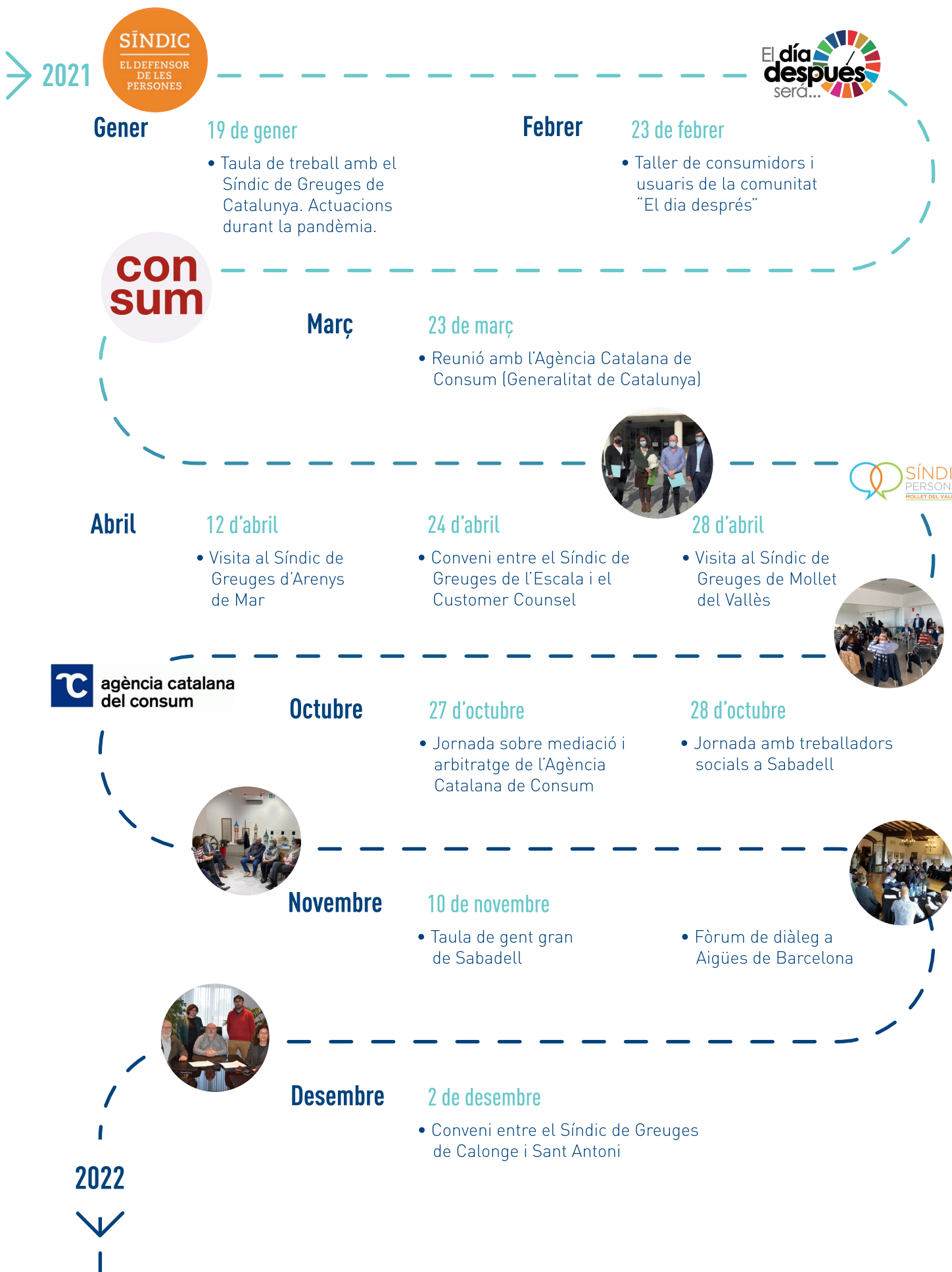
✓ Valedora do Pobo de Galicia


✓ Associació de consumidors de la Comunitat Valenciana

Així mateix, disposa d'acords de col·laboració amb organismes de mediació locals de diversos municipis, concretament:

- Santa Coloma de Gramenet
- Badalona
- Sant Boi de Llobregat
- Viladecans
- Sabadell
- Arenys de Mar
- Vilassar de Dalt
- L'Escala
- Calonge i Sant Antoni
- Manlleu
- Palamós
- Sant Cugat del Vallès
- Rubí
- Igualada

# 9. Resum de l'activitat





*“El conflicte pot tenir conseqüències positives. És font d’aprenentatge. És el pilot que indica que la relació amb l’altre ja no és harmoniosa. Fa que la persona es qüestionï el motiu dels seus sentiments de tristesa, por o ira que la dirigeixen. L’individu pren consciència dels seus valors i necessitats fonamentals quan es troba amb un obstacle i el seu punt de vista és qüestionat pels altres. És a través del conflicte que prenem consciència tant de la nostra individualitat com de l’alteritat, cosa que ens permet conèixer l’altre en la seva diferència. Des d’aquest angle, la confrontació de punts de vista diferents és estimulant, font de riquesa.”*

*La mediación para todos: mediación en el ámbito civil e intrajudicial*

Béatrice Blohorn-Brenneur, presidenta de GEMME Europa,  
i Helena Soletó Muñoz, professora de la Universitat Carlos III de Madrid



**Customer  
Counsel**

[customercounsel@customercounsel.es](mailto:customercounsel@customercounsel.es)  
[www.agbar.es/ca](http://www.agbar.es/ca)



**Agbar**