

Customer  
Counsel

Informe  
anual 2021

---



Agbar



**Como parte del compromiso de nuestro grupo de prestar un servicio de calidad e integrar mejoras de manera continua, hace ya una década pusimos en marcha el Customer Counsel, consolidando nuestra apuesta por ser un referente en la atención cercana a las personas de las comunidades a las que servimos.**

Ángel Simón, presidente de Agbar

Actuamos desde el convencimiento de que, para conectar con las inquietudes de la ciudadanía, debemos impulsar iniciativas y hacer más transparentes y accesibles todas nuestras dinámicas como compañía. Este proceso de apertura y de proximidad a las personas tiene su base en un modelo en constante evolución basado en el diálogo, la cooperación y el compromiso con los diferentes grupos de interés.

En la progresiva recuperación tras la pandemia, las empresas se han consolidado como instituciones clave y aliadas decisivas en defensa del interés general, por su capacidad para poner en marcha iniciativas que permitan reducir la incertidumbre. Es necesario seguir avanzando en la articulación de una gobernanza reforzada en un contexto de creciente confianza de la ciudadanía para con la actuación de las empresas y el conjunto de las instituciones. La colaboración público-privada se convierte en este contexto en una pieza esencial.

En este sentido, con la excelencia operativa en la gestión del agua como punto de partida, nos esforzamos para que nuestra atención al cliente se consolide como un servicio de calidad, próximo a las personas, basado en la escucha activa y en la propuesta de soluciones mediante el impulso, también, de un servicio de mediación como el Customer Counsel cada vez que sea necesario.

En definitiva, procuramos que nuestra actividad se materialice, con especial atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad, en una mejora de la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes.

## 2. Valoración del año del Customer Counsel

**El año 2021 nuevamente ha estado marcado por los efectos de la pandemia. En un entorno en el que muchas personas sufren las consecuencias de la crisis, es fundamental que las empresas estén cerca de los usuarios de sus servicios y dispuestas a escuchar, a comprender y a ofrecer soluciones.**

El servicio del equipo del Customer Counsel ofrece asesoramiento y mediación para la solución de las posibles controversias entre los usuarios y las empresas gestoras del servicio de suministro de agua del grupo Agbar desde el año 2011.

Durante el año 2021, el trabajo del equipo del Customer Counsel se ha centrado, por un lado, en asesorar a las personas que han tenido algún conflicto con las empresas del grupo Agbar, y, por otro, a realizar mediaciones con las que voluntariamente han solicitado nuestra intervención. Escuchamos los detalles de cada caso, analizamos cada actuación de las empresas y buscamos un consenso en equidad e imparcialidad. En este análisis intentamos aportar valor mostrando puntos de mejora y elaborando recomendaciones que servirán para que las personas usuarias tengan una mejor experiencia en sus gestiones con las compañías gestoras. Asimismo, ayudamos a restablecer la confianza entre las partes.

Ha sido un año de trabajo continuo muy enfocado a la detección de todos los aspectos en los que las empresas pueden mejorar para asegurar la cercanía en la relación con los usuarios del servicio y en especial con las personas que sufren algún tipo de vulnerabilidad, ya sea económica, social, de comprensión, de discapacidad o relacionada con la brecha digital. La sociedad está cambiando, el avance hacia la digitalización es imparable y necesario, y es

por ello por lo que las empresas deben ofrecer alternativas a todas las personas que puedan tener alguna desventaja o dificultad ante este avance. La tecnología siempre debe estar al servicio de las personas y no al revés.

La oficina del Customer Counsel ha sido y sigue siendo partícipe de los proyectos del grupo Agbar centrados en incrementar la proximidad con las personas y en asegurar sus derechos como consumidores, aportando desde la imparcialidad la visión de los usuarios.

Nuestro compromiso es máximo porque creemos en la mediación como herramienta de resolución de conflictos y porque del análisis de cada caso extraemos un aprendizaje que permite promover cambios en las empresas.



# 3. Funciones



## Nuestros objetivos

La defensa y la protección de los derechos de los usuarios derivados de su relación con cualquiera de las empresas del grupo Agbar, y la implantación de una cultura de comunicación e interlocución efectiva orientada a la satisfacción de las personas.



## Nuestros principios

Nos regimos por los principios de objetividad y equidad, promovemos el diálogo entre las empresas y las personas usuarias de acuerdo con los principios de la buena fe y la confianza recíproca.



## Nuestra técnica

Utilizamos la mediación como vía alternativa a la resolución de conflictos. La mediación, muy ligada a la cultura de la paz, permite una aproximación entre las personas y el conflicto, y ayuda a destacar las verdaderas necesidades de las partes implicadas y a facilitar soluciones acordadas.



### Analiza de forma personalizada

cada reclamación que recibe de los clientes en desacuerdo con la respuesta que han recibido de la empresa.



### Promueve la mediación

entre los ciudadanos y la empresa gestora del servicio.



### Contribuye a la última opción amigable

en el seno de Agbar para responder y encontrar una solución a la reclamación.



### Actúa con imparcialidad,

transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.



### Potencia el diálogo

y el compromiso con las personas.



### Propone acciones de mejora

a las empresas y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de las ciudades.

# 4. Síntesis del Reglamento del Customer Counsel

## ¿Cuándo solicitar una mediación?

En caso de desacuerdo con la respuesta recibida de la empresa gestora del servicio de agua a una reclamación formulada.

## ¿Cómo tramitar una petición?

Se deberá rellenar el formulario disponible en el apartado Customer Counsel de cada una de las webs de las empresas del grupo Agbar y se enviará a través de alguna de las siguientes vías:

- Desde la web
- Por correo electrónico a [customercounsel@customercounsel.es](mailto:customercounsel@customercounsel.es)
- Por correo postal a Oficina Customer Counsel, *Paseo Zona franca, 48, 08038 Barcelona*

## Plazos

**Para presentar una reclamación:** 1 año desde la fecha de resolución de la empresa.

**Para la aceptación o denegación de la reclamación:** 5 días laborables.

**Para la resolución:** 2 meses desde la fecha de recepción, con posibilidad de ampliación del plazo previa comunicación a las partes.

## Principios de la intervención

Ajustados a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.

Confidencialidad de los datos.

La aceptación de la resolución dictada por el Customer Counsel será voluntaria para el reclamante.

Las resoluciones del Customer Counsel serán vinculantes para la empresa.

## Compromisos de las empresas

Facilitar toda la información que solicite el Customer Counsel que permita analizar cada caso en profundidad.

Difundir la figura del Customer Counsel.

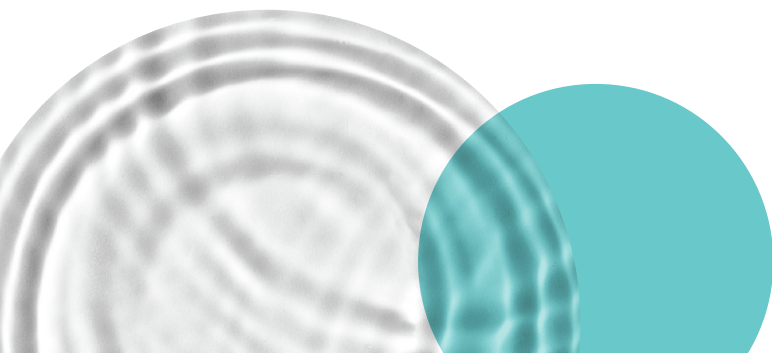
Ejecutar las resoluciones del Customer Counsel.

## Materias que el Customer Counsel no puede tratar

Actividades no relacionadas con el servicio de suministro de agua potable o con la gestión del alcantarillado.

Controversias sometidas a la decisión de cualquier autoridad judicial o administración pública u organismo de ella dependiente.

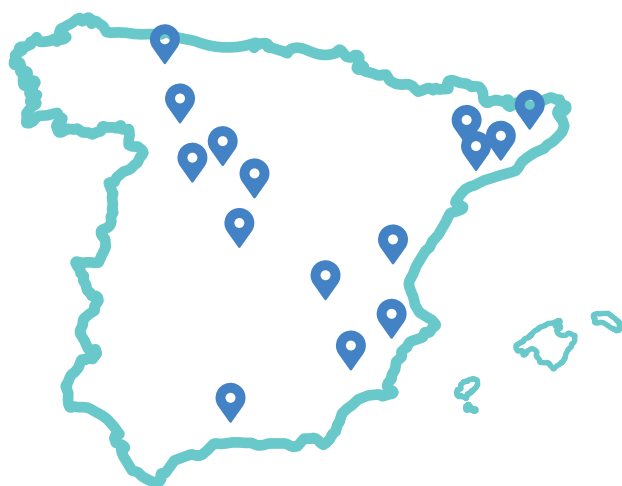
Reclamaciones de indemnización por daños y/o lucro cesante y las relativas a fraudes.



## 5. El año 2021 en cifras

### Número de reclamaciones recibidas y comparación con años anteriores

En el año 2021 hemos gestionado un número de intervenciones similar al gestionado en el año 2019, y hemos vuelto a la actividad habitual después del año 2020, marcado por la pandemia de la COVID-19.



\*Acciones en 2021

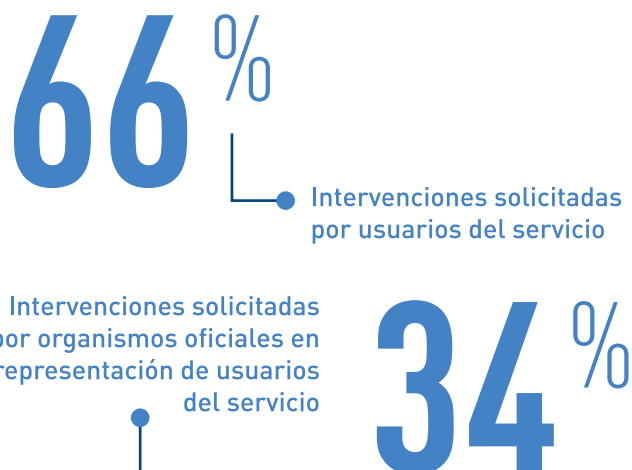
### Provincias en las que el Customer Counsel ha intervenido en alguna queja durante el 2021

\*Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Alicante, Murcia, Ávila, Tenerife, Valladolid, Zamora; Asturias, Málaga, Valencia, Segovia, León, Albacete.

El servicio de mediación del Customer Counsel cubre la totalidad de territorio gestionado por empresas del grupo Agbar. Todas las empresas del grupo disponen de un convenio de colaboración con el Customer Counsel para que lleve a cabo la mediación entre los usuarios del servicio en caso de conflicto y a petición del interesado.

### Origen de las reclamaciones gestionadas

La mayoría de las intervenciones se inician a petición del usuario del servicio de suministro de agua. Sin embargo, en algunas ocasiones la intervención se realiza a petición de un organismo de mediación como las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), los defensores del pueblo (en Catalunya es la figura del Síndic de Greuges) o procuradores.

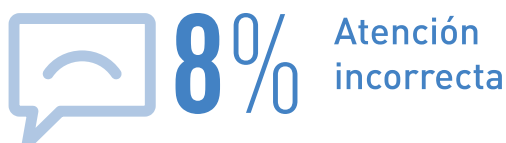
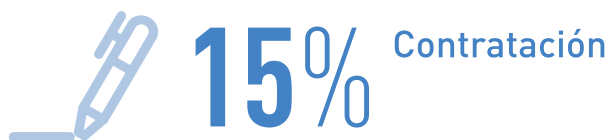
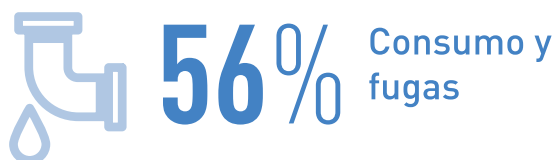


## 6. El año 2021 en cifras

### Tipo de quejas tramitadas

Las intervenciones más frecuentes son por quejas de los usuarios relacionadas con la facturación de consumos elevados. Las siguen las quejas relacionadas con el trámite de la contratación o del cambio de nombre o las de incorrecta atención al usuario.

El análisis de cada caso permite evidenciar mejoras aplicables a los procedimientos de las empresas.



### Estado de las intervenciones del año 2021

En el momento de cierre del informe del año 2021, el estado de los expedientes de 2021 era el siguiente (31/1/2022):

**236**  
Resueltas

**32**  
En proceso de solución

## Tipo de trámite realizado en las intervenciones resueltas

Los expedientes gestionados pueden ser resueltos de diversas maneras, según las circunstancias de cada uno:

### Gestionadas

Mediación 74%  
Asesoramiento 21%  
Resolución 1%

El Customer Counsel analiza cada caso utilizando técnicas de **mediación** para llegar a una solución adecuada y consensuada.

En algunas ocasiones no es necesaria una mediación, sino que un **asesoramiento** permite resolver la consulta realizada.

Cuando la mediación o el asesoramiento no permiten llegar a un consenso, el Customer Counsel aplica una **resolución** de obligado cumplimiento para la empresa y de aceptación voluntaria para el usuario solicitante.

Algunos expedientes no pueden ser tratados por el Customer Counsel, ya sea porque no cumplen con lo establecido en el reglamento del Customer Counsel o porque requieren una intervención previa de la empresa:

Quejas **no aceptadas**: son las que forman parte de materias excluidas, por ejemplo, daños, fraudes o casos muy antiguos.

Quejas **transferidas** a las empresas: las quejas se transfieren a las empresas cuando estas no han finalizado la resolución del caso.

### No gestionadas

No aceptadas 2%  
Transferidas 2%



## Tiempo de respuesta

Las intervenciones del Customer Counsel tienen lugar cuando el solicitante ha obtenido una respuesta de la empresa que no considera satisfactoria. Por ello, la solución a través de la mediación no siempre puede ser rápida; sin embargo

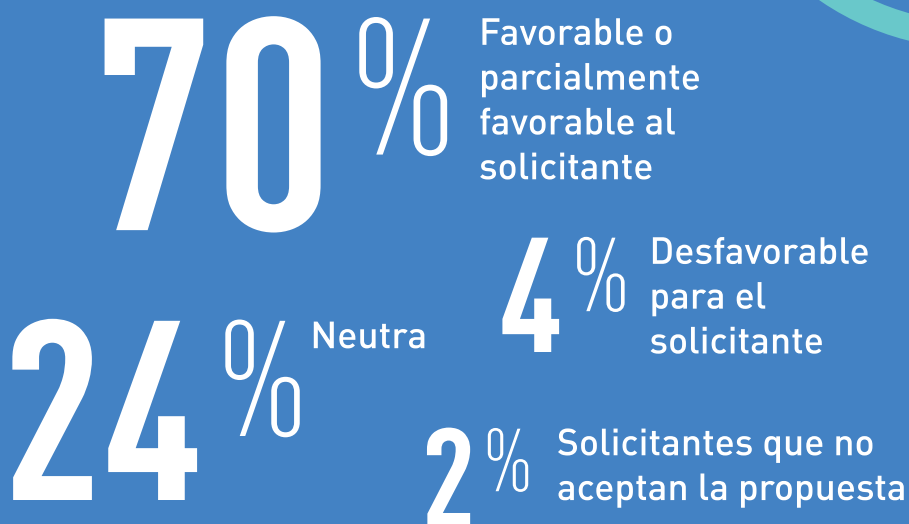
**43%** de las intervenciones tiene un tiempo de respuesta inferior a **10 días**



## Tipo de respuesta a las intervenciones

Buscamos la forma de solucionar cada caso, analizando a fondo todas las opciones posibles de acuerdo con la normativa reguladora y la situación particular de cada solicitante. Gracias a ello, en la mayoría de los casos conseguimos encontrar una solución favorable o parcialmente favorable para las personas solicitantes.

**94%**



En el 94% de los casos llegamos a una solución consensuada entre las partes

## 7. Resumen de recomendaciones y su estado

Del análisis profundo de cada uno de los casos que se tratan, se obtiene una información valiosa para mejorar. De esta manera, el Customer Counsel promueve cambios en las empresas para que adapten procedimientos, mejoren aún más su servicio y minimicen las quejas.

**Del análisis de expedientes tratados en el año 2021, las recomendaciones propuestas a las empresas se resumen en la simplificación de trámites y la mejora de la comunicación:**

- Revisión de trámites relativos a nuevas contrataciones.
- Revisión del procedimiento de cambio de titularidad.
- Revisión del procedimiento de gestión de bajas del suministro.
- Simplificación del lenguaje de las comunicaciones.

## 8. Colaboración

Actualmente, el Customer Counsel dispone de acuerdos de colaboración con organismos de mediación regionales:

✓ Síndic de Greuges de Catalunya

✓ Valedora do Pobo de Galicia

✓ Asociación de consumidores de la Comunidad Valenciana

Asimismo, dispone de acuerdos de colaboración con organismos de mediación locales de diversos municipios, concretamente:

- ✓ 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. Resumen de la actividad

➔ 2021

**SÍNDIC**  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

El día  
**después**  
será...

**Enero**

19 de enero

- Mesa de trabajo con el Síndic de Greuges de Catalunya. Actuaciones durante la pandemia.

**Febrero**

23 de febrero

- Taller de consumidores y usuarios de la comunidad "El día después"

**con  
sum**

**Marzo**

23 de marzo

- Reunión con la Agencia Catalana de Consumo (Generalitat de Catalunya)

**Abril**

12 de abril

- Visita al Síndic de Greuges de Arenys de Mar

24 de abril

- Convenio entre el Síndic de Greuges de L'Escala y el Customer Counsel

28 de abril

- Visita al Síndic de Greuges de Mollet del Vallès



**SÍNDIC  
PERSONER**  
MOLLET DEL VALLES

**agència catalana  
del consum**

**Octubre**

27 de octubre

- Jornada sobre mediación y arbitraje de la Agencia Catalana de Consumo

28 de octubre

- Jornada con trabajadores sociales en Sabadell



**Noviembre**

10 de noviembre

- Mesa de personas mayores de Sabadell

- Foro de diálogo en Aigües de Barcelona



**Diciembre**


2 de diciembre

- Convenio entre el Síndic de Greuges de Calonge i Sant Antoni



2022





*“El conflicto puede tener consecuencias positivas. Es fuente de aprendizaje. Es el piloto que indica que la relación con el otro ya no es armoniosa. Lleva a la persona a cuestionarse el motivo de sus sentimientos de tristeza, miedo o ira que la dirigen. El individuo toma conciencia de sus valores y sus necesidades fundamentales cuando se encuentra con un obstáculo y su punto de vista es cuestionado por los demás. Es a través del conflicto cuando tomamos conciencia tanto de nuestra individualidad como de la alteridad, lo que nos permite conocer al otro en su diferencia. Desde este ángulo, la confrontación de puntos de vista diferentes es estimulante, fuente de riqueza.”*

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

Béatrice Blohorn-Brenneur, presidenta de GEMME Europa,  
y Helena Soletto Muñoz, profesora de la Universidad Carlos III de Madrid



**Customer  
Counsel**

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



**Agbar**