

Informe anual 2024



**Customer
Counsel**

Oficina de mediación y
asesoramiento del grupo Agbar



Carta de Manuel Cermerón

Informe Customer Counsel 2024

El informe anual del Customer Counsel de Agbar, parte del grupo Veolia, refleja de manera inequívoca nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y la mejora constante de nuestras operaciones, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

El papel del Customer Counsel es fundamental para mantener un diálogo abierto y constructivo con las personas usuarias. La escucha activa y atenta nos permite identificar áreas de mejora en nuestros servicios y comprender en profundidad las necesidades de nuestros clientes. Este informe no solo destaca nuestros logros, sino que también aborda de manera transparente los desafíos y las mejoras que debemos afrontar en todos nuestros procesos.

El enfoque en la resolución pacífica de conflictos es un aspecto crucial de esta

actividad, en consonancia con el ODS 16: «Paz, justicia e instituciones sólidas». Este trabajo se centra en establecer mecanismos de diálogo y mediación que permitan abordar de manera constructiva y equitativa las inquietudes de las personas que usan nuestros servicios, fomentando relaciones duraderas basadas en la confianza.

Este informe, correspondiente al año 2024, detalla las actividades llevadas a cabo, los resultados obtenidos y las recomendaciones para el futuro. La labor del Customer Counsel contribuye significativamente a reforzar la confianza de nuestra clientela y a mejorar nuestra posición como líderes en soluciones ambientales, al tiempo que nos acerca a la consecución de los ODS, en particular el ODS 9: «Industria, innovación e infraestructura»; el ODS 6: «Agua limpia y saneamiento», y el ODS 11: «Ciudades y comunidades sostenibles».

En Agbar creemos firmemente que la colaboración, el diálogo abierto, la cercanía con nuestros usuarios y la resolución pacífica de conflictos son esenciales para nuestro crecimiento y éxito continuo, contribuyendo a un mundo más sostenible y justo.

Por último, quiero expresar mi más sincero agradecimiento al equipo del Customer Counsel por su esfuerzo y dedicación, y a las personas usuarias por la confianza que depositan tanto en nuestros servicios como en los de nuestros colaboradores.

Atentamente,



Manuel Cermerón,
CEO de Agbar (grupo Veolia)



La mediación

Otra manera de resolver el conflicto

El exponente máximo de la negociación colaborativa es la mediación. Consiste en la intervención de un tercero para que las partes, de manera voluntaria y confidencial, alcancen por sí solas un acuerdo que satisfaga sus intereses y necesidades. Así, la función de la persona mediadora es facilitar la comunicación, manteniendo una posición de neutralidad e imparcialidad, para conseguir un diálogo bilateral efectivo.

En el ámbito empresarial, el éxito se consigue alcanzando una solución en la que todas las partes estén satisfechas, aunque se tenga que ceder en beneficio de la otra parte para evitar un perjuicio mayor.

La mediación es uno de los instrumentos más eficaces y mejor dotados de herramientas para resolver situaciones conflictivas de manera imparcial, en sintonía con la cultura de la paz.



Antoni Vidal Teixidó
(Abogado mediador)

¿Cuáles son las ventajas más importantes de la mediación?



Incremento del protagonismo y la responsabilidad de las partes.



Opción más económica que evita las costas y tasas judiciales de los procesos formales.



Solución amistosa, que favorece las relaciones futuras entre las partes



Ahorro de tiempo para lograr un acuerdo viable sin recurrir a la justicia

Transformando el diálogo: el Customer Counsel en 2024

El año 2024 ha supuesto un avance trascendental para el Customer Counsel de Agbar, parte del grupo Veolia, que ha expandido su modelo de trabajo y demostrado su versatilidad, adaptabilidad y eficacia en diferentes entornos empresariales.



Inmaculada Bermúdez
Customer Counsel de
Agbar (grupo Veolia)

Hitos clave de 2024

- **Creación del Asesor del Cliente en Aigües de Barcelona:** el modelo de Customer Counsel se ha trasladado con éxito a las necesidades específicas de esta operadora, lo que demuestra que el enfoque es extrapolable a las demás empresas del grupo para ofrecer atención personalizada y cercana a los usuarios en cada territorio.
- **Digitalización de procesos:** mejoramos nuestras herramientas digitales para facilitar el acceso de los usuarios a nuestro servicio.
- **Fortalecimiento de las alianzas con organismos de defensa locales:** ampliamos el ámbito geográfico de nuestros convenios de colaboración.
- **Programa de formación en resolución de conflictos para empleados en todas las empresas del grupo:** mejoramos su capacidad para manejar situaciones complejas y resolver problemas de manera eficiente.

Impacto y resultados

Aumento del
40%
en número de intervenciones
respecto al año 2023.

En el
78%
de los casos se han utilizado técnicas de mediación
o asesoramiento entre las empresas y las personas
que solicitan nuestra intervención.

Un
93%
de las personas que han respondido a nuestra encuesta
de satisfacción recomendarían este servicio
a otras personas.



Mirando hacia el futuro

En 2025, seguiremos centrados en difundir el modelo del Customer Counsel y en adaptarlo a las necesidades específicas de cada región. El Customer Counsel mantiene su trayectoria de evolución constante, refinando sus procesos para ofrecer un servicio cada vez más eficiente y personalizado.

Expresamos nuestra más sincera gratitud por la confianza depositada en nuestra labor y reiteramos nuestro compromiso con la excelencia en la atención a las personas y con la resolución constructiva de conflictos, pilares fundamentales de nuestra misión.



Resumen de la actividad 2024

Año 2024:
306 expedientes tramitados

Año 2023:

219 expedientes tramitados

Año 2022:

254 expedientes tramitados

Principales motivos de los expedientes de 2024:

27% Consumo y estimaciones de consumo

16% Técnicos

15% Contratación

13% Fuga

11% Conceptos facturados

5% Atención al cliente

13% Otros

100% Total

75%

de los expedientes, con una primera respuesta en ≤ 10 días naturales.

64%

de los expedientes, resueltos de manera favorable o parcialmente favorable a las personas que solicitan la intervención.

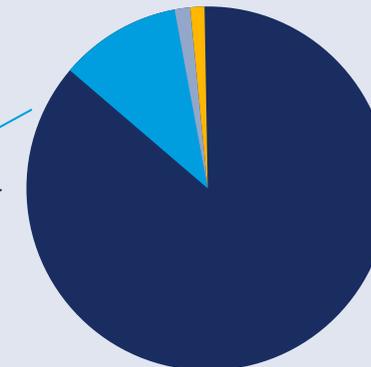
Encuestas de satisfacción 2024: clientes atendidos

¿Qué le ha parecido la atención recibida?

- Muy bien
- Bien
- Muy mal
- Mal

10,81%

86,49%



Recomendaciones



Las recomendaciones son propuestas de mejora identificadas a partir de los expedientes gestionados. Su implementación permite a las empresas optimizar sus procesos y proporcionar beneficios tangibles para todas las personas usuarias.

Estas sugerencias basadas en el análisis de casos reales contribuyen a elevar la calidad del servicio y a fortalecer la relación entre la empresa y las personas usuarias.

Del análisis de los expedientes tratados en 2024 se ha derivado un **informe de recomendaciones** sobre los siguientes aspectos:

- Mejora de la **gestión de solicitudes** de acometidas y seguimiento de los trabajos desarrollados. Control de calidad.
- La **tramitación de bajas** contractuales en la que no es posible aportar la lectura real del contador (contadores interiores).
- Optimización del proceso de gestión de **reclamaciones por daños**.
- Comunicación previa de cualquier **modificación contractual**.
- Mejora de la información facilitada en **reclamaciones complejas**.
- Revisión de las **tasas facturadas** por cuenta ajena.
- Revisión del sistema de incidencias en las **coberturas de contadores** de telelectura.
- Asegurar la realización de los trámites necesarios para la correcta **resolución de una reclamación**.



Una oficina que vela por los intereses de las personas

Si desea ampliar información sobre quiénes somos, cuáles son nuestras funciones, el Reglamento del Customer Counsel y cómo solicitar nuestra intervención, puede acceder a nuestra página web a través del siguiente enlace:



<https://www.agbar.es/clientes/customer-counsel/>



Àmbito territorial de actuación

Empresas donde actúa el Customer Counsel:



Convenios de colaboración vigentes



Defensores regionales:

- Síndic de Greuges de Catalunya.
- Valedora do Pobo de Galicia.

Defensores locales:

- **Cataluña:** Arenys de Mar, Manlleu, Palamós, Igualada, Rubí, Sant Cugat del Vallès, Calonge, Amposta, Sabadell, Tiana y Mollet del Vallès.

Asociación de consumidores:

- **Comunidad Valenciana:** Avaqua.



Actividades externas

19/01

Firma de convenio con el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona



06/03

Visita a la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz



15/03

Asistencia a la jornada del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras (Agència Catalana del Consum)

19/03

Visita al nuevo Síndic de Cornellà de Llobregat

16/04

Visita a la nueva Síndica de Tiana

25/04

Participación en el 1r Fòrum de Diàleg amb Organismes de Consum de Aigües de Barcelona



30/04

Asistencia a la presentación del libro *Análisis y propuestas para el impulso de la mediación con las administraciones públicas* (Síndic de Greuges de Catalunya)

13/05

Reunión de seguimiento del convenio de colaboración con el Síndic de Greuges de Catalunya



27/05

Asistencia a la presentación del informe anual 2023 del Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès



05/06

Asistencia a la presentación del Consell de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell

13/06

Visita del Defensor del Pueblo de Granada en Dinapsis Granada



15/07

Reunión con la Asociación Española de Consumidores (ASESCON)

27/09

Asistencia a la participación en el Día de la Transparencia de Aigües Sabadell

30/09

Firma de convenio con el Síndic Personer de Mollet del Vallès



03/12

Firma de convenio con la Síndica de Greuges de Tiana





Customer
Counsel

customercounsel@customercounsel.com