

Reglament del CUSTOMER COUNSEL DE VEOLIA

I. Disposicions generals

Article 1. Objecte

El present Reglament té per objecte regular el funcionament de l'Oficina del Customer Counsel (en endavant OCC) que presta el seu servei als clients de les empreses del Grup Veolia adherides a la funció de l'OCC.

Els objectius principals de l'OCC són **defensar i protegir** els drets dels **clients** derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses de Veolia adherides, així com implantar una cultura de comunicació i interlocució efectiva orientada a la satisfacció plena dels clients. En aquest context, s'entén per client¹ el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable subscrit amb qualsevol de les empreses del Grup Veolia adherides.

Article 2. Principis d'actuació

L'OCC es regirà pels principis d'**objectivitat i equitat** en les seves actuacions, i promourà el diàleg entre l'empresa i els clients d'acord amb els principis de **bona fe i confiança recíproca**, amb l'objectiu de contribuir a incrementar i fer efectiva la qualitat dels serveis d'atenció al client.

II. Àmbit d'aplicació

Article 3. Àmbit d'actuació

L'OCC atendrà les qüestions que afectin les relacions entre les empreses de Veolia adherides i tota persona física o jurídica que tingui la consideració de client, ja sigui individualment o a través d'interlocutors que les representin, incloent en aquest grup les entitats i organitzacions de defensa dels consumidors ja siguin de caràcter privat o públic.

Aquest Reglament és aplicable a les actuacions que l'OCC realitzi encaminades a la resolució de conflictes amb els clients de les empreses de Veolia adherides.

¹ També es consideren clients els consumidors i usuaris que, per raons imputables a les empreses de Veolia adherides, hagin estat donats d'alta en la prestació de serveis sense el seu consentiment, o els consumidors i usuaris que, per raons que no els siguin imputables, segueixin rebent factures d'un servei per al qual han sol·licitat la baixa.

III. Funcions assignades i matèries excloses

Article 4. Funcions de l'OCC

L'OCC té encomanades les funcions següents:

- **Resoldre** les reclamacions presentades voluntàriament pels clients o els seus representants en el supòsit de divergències amb les resolucions de les reclamacions o per manca de resposta dels serveis d'atenció al client de les empreses de VEOLIA adherides.
- **Formular recomanacions i propostes de millora** del servei.
- **Promoure el diàleg** amb els grups de relació.

Article 5. Matèries excloses de l'àmbit de l'OCC

Les matèries excloses de l'àmbit de competència de l'OCC són les que es detallen a continuació:

- Les controvèrsies no relacionades amb el servei de subministrament d'aigua potable amb la gestió del clavegueram i les que, tot i estar relacionades amb aquestes activitats, no siguin responsabilitat de les empreses que pertanyen al Grup Veolia. Tampoc les activitats fora del territori espanyol.
- Les controvèrsies sotmeses a la decisió de qualsevol autoritat judicial o administració pública o un altre organisme que en depengui, àrbitre o junta arbitral, sobre qualsevol matèria.
- Les controvèrsies que puguin sorgir amb relació a l'exercici de potestats administratives que hagin de ser resoltes per les administracions públiques competents.
- Reclamacions en què se sol·licitin indemnitzacions per danys o lucre cessant derivats de responsabilitat contractual o extracontractual.
- Controvèrsies relatives a frauds en la utilització del servei d'abastament d'aigua prestat per les empreses de Veolia.

IV. Procediment i tramitació de reclamacions

Article 6. Reclamacions en segona instància

La intervenció de l'OCC ha de tenir lloc en **segona instància**, com a norma general, quan el client estigui en desacord amb la resolució de la reclamació emesa pels serveis d'atenció al client de les empreses de Veolia, o bé quan, havent presentat una reclamació, no ha obtingut resposta en els límits establerts per la normativa o la companyia.

Article 7. Forma, terminis i requisits per a la presentació de reclamacions

Les reclamacions que es presentin davant de l'OCC s'han de formular per escrit, emplenant el formulari de sol·licitud que es troba a les webs de cada empresa en l'apartat "Customer Counsel" i enviant-lo:

- per correu electrònic a customercounsel@customercounsel.com
- per correu postal: **Customer Counsel / Psg. Zona Franca, 48 / 08038 Barcelona**
- a través del formulari electrònic disponible a cada una de les pàgines web de les empreses de Veolia adherides.

El termini màxim per poder presentar reclamacions a l'OCC és d'un any des de la data de resolució de la reclamació emesa pels serveis d'atenció al client de les empreses de Veolia adherides.

L'OCC en un màxim de 5 dies laborables següents a la data d recepció de la reclamació, comunicarà al client o el seu representant si accepta o no actuar en el cas plantejat. En cas que no accepti haurà d'argumentar el motiu. L'acceptació inclourà la comunicació al client del número d'identificació de l'expedient per a facilitar-ne el seguiment.

Article 8. Tramitació del procediment

El procediment s'ha d'ajustar als principis d'audiència, igualtat entre les parts i gratuïtat.

L'OCC, per resoldre la reclamació, ha de sol·licitar a les empreses de Veolia adherides tota la informació relativa a la qüestió.

Un cop analitzat cada cas proposarà una solució basant-se en la normativa aplicable i en el principi d'equitat, establint-se un diàleg amb l'objectiu d'obtenir un consens.

Article 9. Confidencialitat de la informació

La informació dels expedients té **caràcter confidencial**, i únicament tenen dret a conèixer-ne el contingut les parts afectades.

L'OCC està obligada a guardar confidencialitat de la informació que conegui en el curs del procediment.

La presentació d'una reclamació per part del client davant de l'OCC implica, tal com s'informa al formulari de sol·licitud i al formulari electrònic, l'autorització del client a la citada OCC per sol·licitar a les empreses del Grup Veolia la informació estrictament necessària per gestionar i resoldre la reclamació.

Les dades de caràcter personal del reclamant a les quals tingui accés l'OCC com a conseqüència de la reclamació presentada, es tractaran sota la responsabilitat de Veolia Agbar, S.L.U. i s'incorporaran a la base de dades "Customer Counsel" de la seva titularitat, amb la finalitat exclusiva de gestionar i resoldre les reclamacions presentades pels clients.

El titular de les dades personals ha de dirigir les sol·licituds d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició referides a les dades del fitxer "Customer Counsel", del qual és responsable Veolia Agbar, S.L.U. al domicili situat a Barcelona, passeig de la Zona Franca, 48. Les peticions es faran per escrit i acreditant la identitat del sol·licitant.

V. Resolucions del Customer Counsel

Article 10. Resolucions

Les resolucions de l'OCC s'han de basar en els principis de conciliació, justícia i equitat.

Les resolucions han de resoldre raonadament totes les qüestions plantejades per les parts.

Article 11. Contingut i termini per emetre la resolució

L'OCC ha d'emetre una resolució en un termini màxim de **dos mesos** comptats des de la data d'enviament al client de l'acusament de recepció de la reclamació.

L'OCC pot decidir, de manera excepcional i motivada, a causa de la complexitat del cas, prorrogar el període de tramitació, notificant-ho al reclamant, per un període màxim de **sis mesos**.

Article 12. Comunicació de la resolució

L'OCC ha de comunicar la seva resolució a través del canal utilitzat pel client, i també l'ha de comunicar al servei d'atenció al client de l'empresa afectada per la reclamació perquè en tingui coneixement i, si escau, perquè l'executi.

Article 13. Efecte de les resolucions

L'acceptació de la resolució dictada per l'OCC és **voluntària** per al reclamant, que ha de notificar per escrit i en un termini màxim d'1 mes la seva acceptació.

Les resolucions de l'OCC són **vinculants** per a l'empresa, la qual ha de procedir a complir-les en el termini assenyalat a la resolució.

Article 14. Finalització del procediment

El procediment de reclamació davant de l'OCC es considera conclòs per resolució motivada, desistiment de les parts, terminació convencional subscripta a aquest efecte o, si escau, per silenci positiu.

La terminació del procés de reclamació i les recomanacions que l'OCC pugui emetre s'han de comunicar a les parts afectades.

VI. Drets i obligacions

Article 15. Obligacions de l'empresa amb l'OCC de VEOLIA

L'empresa adherida ha d'adquirir amb l'OCC els compromisos següents:

- o Col·laboració per a facilitar tota la informació que sol·liciti l'OCC per al bon desenvolupament de les seves competències. L'OCC es pot dirigir a tots els directius, empleats i diferents departaments de l'empresa amb l'objectiu d'obtenir informació necessària per poder executar correctament la seva activitat.
- o Difondre la figura del Customer Counsel, així com el contingut d'aquest Reglament.
- o Executar, si és procedent i en el termini assenyalat, les resolucions de l'OCC.

VII. Memòria i informació anual

Article 16. Memòria

L'OCC ha de publicar, amb caràcter anual, una memòria explicativa de les seves actuacions.

Aquesta memòria es farà pública a través de la pàgina web del Customer Counsel.

VIII. Disposicions finals

Article 17. Entrada en vigor i publicitat

El present Reglament es publicarà a la pàgina web de Customer Counsel per al seu coneixement i entrarà en vigor a partir de la data de publicació a la web.