

Reglamento del CUSTOMER COUNSEL DE VEOLIA

I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de la Oficina del Customer Counsel (en adelante OCC) que presta su servicio a los clientes de las empresas del Grupo Veolia adheridas a la función de la OCC.

Los objetivos principales de la OCC son **la defensa y protección** de los derechos de los **clientes** derivados de su relación con cualquiera de las empresas del grupo Veolia adheridas, así como implantar una cultura de comunicación e interlocución efectiva orientada a la satisfacción plena de los clientes. En este contexto se entiende por cliente¹ el titular de un contrato de suministro de agua potable suscrito con cualquiera de las empresas del Grupo Veolia.

Artículo 2. Principios de actuación

La OCC se regirá por los principios de **objetividad y equidad** en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre la empresa y sus clientes en base a los principios de la **buena fe y la confianza recíproca**, con el objetivo de contribuir a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente.

II. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Ámbito de actuación

La OCC atenderá aquellas cuestiones que afecten a las relaciones, entre las empresas de Veolia adheridas y toda persona física o jurídica que tenga la consideración de cliente, ya sea individualmente o a través de interlocutores que les representen, incluyendo en este grupo las entidades y organizaciones de defensa de los consumidores ya sean de carácter privado o público.

Este Reglamento es aplicable a las actuaciones que la OCC realice encaminadas a la resolución de conflictos con los clientes de las empresas de Veolia adheridas.

¹ También será considerado cliente: los consumidores y usuarios que por razones imputables a las empresas de Veolia adheridas hayan sido dados de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento o los consumidores y usuarios que por razones que no les sean imputables, siguen recibiendo facturas de un servicio para el que ha solicitado la baja

III. Funciones asignadas y materias excluidas

Artículo 4. Funciones de la OCC

La OCC tiene encomendadas las siguientes funciones:

- **Resolver** las reclamaciones presentadas voluntariamente por los clientes o sus representantes en el supuesto de divergencias con las resoluciones o por falta de respuesta de las reclamaciones de los servicios de atención al cliente de las empresas de Veolia Agbar adheridas.
- **Formular recomendaciones y propuestas de mejora** del servicio.
- **Promover el diálogo** con los grupos de relación.

Artículo 5. Materias excluidas del ámbito de la OCC

Las materias excluidas del ámbito de competencia de la OCC son las que se detallan a continuación:

- Las controversias no relacionadas con el servicio de suministro de agua potable o con la gestión del alcantarillado y las que, aunque están relacionadas con estas actividades, no sean responsabilidad de las empresas que pertenecen al Grupo Veolia. Tampoco las actividades fuera de territorio español.
- Aquellas controversias sometidas a la decisión de cualquier Autoridad Judicial o Administración Pública u organismo de ella dependiente, árbitro o Junta Arbitral, sobre cualquier materia.
- Las controversias que puedan surgir en relación con el ejercicio de potestades administrativas que deban ser resueltas por las Administraciones Públicas competentes.
- Reclamaciones en las que se solicitan indemnizaciones por daños y/o lucro cesante, derivados de responsabilidad contractual o extracontractual.
- Aquellas controversias relativas a fraudes en la utilización del servicio de abastecimiento de agua prestado por las empresas del Grupo Veolia.

IV. Procedimiento y tramitación

Artículo 6. Reclamaciones en segunda instancia

La intervención de la OCC tendrá lugar en **segunda instancia**, como norma general, cuando el cliente esté en desacuerdo con la resolución de la reclamación emitida por los servicios de atención al cliente de las empresas de Veolia adheridas o bien cuando, habiendo presentado una reclamación, no ha obtenido respuesta en los límites establecidos por la normativa o la compañía.

Artículo 7. Forma, plazos y requisitos para la presentación de reclamaciones

Las reclamaciones que se presenten ante la OCC deberán formularse por escrito, cumplimentando el formulario de solicitud que se encuentra en la web del Customer Counsel y enviándolo:

- Por correo electrónico: customercounsel@customercounsel.com
- Por correo postal: **Customer Counsel / Pº Zona Franca, 48 / 08038 Barcelona**
- A través del formulario electrónico disponible en la página web.

El plazo máximo para poder presentar reclamaciones ante la OCC será de un año desde la fecha de resolución de la reclamación emitida por los servicios de atención al cliente de las empresas adheridas de Veolia.

La OCC en un máximo de **5 días** laborables siguientes a la fecha de recepción de la reclamación, comunicará al cliente o su representante si acepta o no actuar sobre el caso planteado. En caso de que no acepte la cuestión planteada argumentará el motivo. La aceptación incluirá la comunicación al cliente de un número identificativo del expediente para facilitar su seguimiento.

Artículo 8. Tramitación del procedimiento

El procedimiento se ajustará a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.

La OCC, para resolver la reclamación, solicitará al cliente y a las empresas de Veolia Agbar adheridas toda la información relativa al asunto.

Una vez analizado cada caso propondrá una solución basándose en la normativa aplicable y en el principio de equidad, estableciendo un diálogo con el objetivo de obtener un consenso.

Artículo 9. Confidencialidad de la información

La información de los expedientes tendrá **carácter confidencial** y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

La OCC está obligada a guardar confidencialidad de la información que conozca en el curso del procedimiento.

La presentación de una reclamación por el cliente ante la OCC implicará, tal y como se informa en el formulario de solicitud y formulario electrónico, la autorización de este a la citada OCC para solicitar a las empresas del grupo Veolia, la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación.

Los datos de carácter personal del reclamante a los que tenga acceso la OCC, como consecuencia de la reclamación presentada, serán tratados bajo la responsabilidad de Veolia Agbar, S.L.U. e incorporadas a la base de datos "Customer Counsel" de su titularidad, con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver las reclamaciones presentadas por los clientes.

El titular de los datos personales deberá dirigir sus solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición referidas a los datos del fichero "Customer Counsel", del que es responsable Veolia Agbar, S.L.U, al domicilio sito en Barcelona, Paseo de la Zona Franca, 48. Las peticiones se realizarán por escrito y acreditando la identidad del solicitante.

V. Resoluciones del Customer Counsel

Artículo 10. Resoluciones

Las resoluciones de la OCC estarán basadas en los principios de conciliación, justicia y equidad.

Las resoluciones deberán resolver razonadamente todas las cuestiones planteadas por las partes.

Artículo 11. Contenido y plazos para emitir la resolución

La OCC resolverá en un plazo máximo de **dos meses** contados desde la fecha de envío al cliente del pertinente acuse de recibo de la reclamación.

La OCC puede decidir excepcional y motivadamente, a causa de la complejidad del caso, prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al cliente por el periodo máximo de **seis meses**.

Artículo 12. Comunicación de la resolución

La OCC comunicará su resolución a través del canal utilizado por el cliente, así como al servicio de atención al cliente de la empresa afectada por la reclamación para su conocimiento y, en su caso, para su ejecución.

Artículo 13. Efecto de las resoluciones

La aceptación de la resolución dictada por la OCC será **voluntaria** para el reclamante. el cual deberá notificar preferentemente por escrito y en un plazo máximo de 1 mes su aceptación.

Las resoluciones de la OCC serán **vinculantes** para la empresa que deberá proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la resolución.

Artículo 14. Finalización del procedimiento

El procedimiento de reclamación ante la OCC se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de las partes, terminación convencional suscrita al efecto, o en su caso, por silencio positivo.

La terminación del proceso de reclamación y las recomendaciones que la OCC pudiera emitir, serán comunicadas a las partes afectadas.

VI. Derechos y obligaciones

Artículo 15. Obligaciones de la empresa con la OCC

La empresa adherida adquirirá con la OCC los siguientes compromisos:

- Colaboración para facilitar toda la información que solicite la OCC para el buen desarrollo de sus competencias. La OCC podrá dirigirse a todos los directivos, empleados y distintos departamentos de la empresa con el fin de obtener información necesaria para el buen desarrollo de su actividad.
- Difundir la figura del Customer Counsel, así como el contenido de este Reglamento.
- Ejecutar en su caso y en plazo señalado, las resoluciones de la OCC.

VII. Memoria e información anual

Artículo 16. Memòria

La OCC publicará, con carácter anual, una Memoria explicativa de sus actuaciones.

Esta Memoria se hará pública a través de la página web de Veolia.

VIII. Disposiciones finales

Artículo 17. Entrada en vigor y publicidad

El presente Reglamento se publicará en la página web de Veolia para conocimiento general y entrará en vigor a partir de su publicación.