

Informe anual
2025

Customer Counsel

Oficina de Mediació i
Assessorament de Veolia



Carta Daniel Tugues

Informe 2025 Customer Counsel

A Veolia treballem amb un compromís clar: garantir el servei de subministrament d'aigua amb els estàndards de qualitat més alts. Per això, ens adaptem a un entorn constantment en transformació i ens anticipem a les necessitats emergents de les comunitats, per oferir la seguretat ambiental necessària en cada moment i assegurar que els recursos que sustenten la seva vida quotidiana sempre estan disponibles, independentment de les circumstàncies.

El Customer Counsel és una figura essencial en aquest procés, ja que defensa i protegeix els drets de les persones usuàries, a més d'aportar solucions i perspectives úniques per assegurar la prestació òptima del servei i la rellevància de la nostra activitat.

Donar resposta a les preocupacions reals de la ciutadania exigeix que les empreses adoptem un model de negoci basat en el compromís, l'escolta activa i el diàleg amb tots els grups d'interès. La comunicació constant, la transparència i la rendició de comptes no són només eines de gestió,

sinó pilars fonamentals per construir una relació de confiança duradora amb la societat.

En aquest sentit, el servei de mediació que oferim —just, transparent, efectiu i independent, i amb el qual vam ser pioners en el nostre sector— s'erigeix en un instrument essencial per fomentar la resolució pacífica de conflictes, la participació ciutadana i la transparència en la presa de decisions. Tot això ens permet continuar construint i consolidant relacions duradores i inclusives amb totes les persones usuàries del servei d'aigua.

La mediació transcendeix, així mateix, l'àmbit local per esdevenir un instrument molt valuós davant dels desafiaments globals del nostre temps: el canvi climàtic, l'increment de les desigualtats i la inestabilitat geopolítica. La seva capacitat per articular el diàleg i la cooperació entre les diferents parts la converteix en un mecanisme essencial per assolir solucions més justes i consensuades.

Com a empresa referent en el sector, continuarem impulsant iniciatives que garanteixin l'accés equitatiu a l'aigua potable, que fomentin l'educació ambiental i que promoguin la preservació dels recursos naturals. Mitjançant aquest compromís, contribuïm al benestar de les comunitats on operem i continuem generant un impacte positiu i transformador, tant per a les persones com per al medi ambient.

Daniel Tugues
 Director País de Veolia a Espanya



El Customer Counsel en 2025

El recurs de l'oficina del Customer Counsel constitueix la darrera instància per arribar a un acord per a les persones usuàries del servei d'aigua que han esgotat les vies ordinàries de reclamació a Veolia.

Continuarem innovant en els nostres processos per oferir una atenció més àgil, propera i efectiva.

Agraïm profundament la confiança dipositada en el nostre servei i ratifiquem el nostre compromís infrangible amb l'excel·lència en l'atenció i la resolució constructiva de desacords, valors que defineixen la nostra raó de ser.



Inmaculada Bermúdez
Customer Counsel de Veolia

Resultats del 2025

Continuem sent especialment sensibles als casos remesos per organismes oficials amb els quals tenim establerts convenis de col·laboració. Enguany hem signat un nou conveni amb el Defensor del Ciutadà de Palafrugell i hem renovat el conveni amb el Síndic de Greuges de l'Escala.

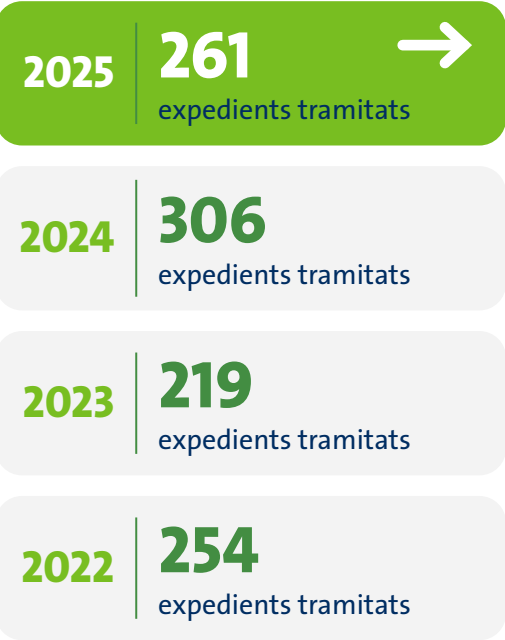
El
76%

de les intervencions es van resoldre mitjançant tècniques de mediació o assessorament col·laboratiu.

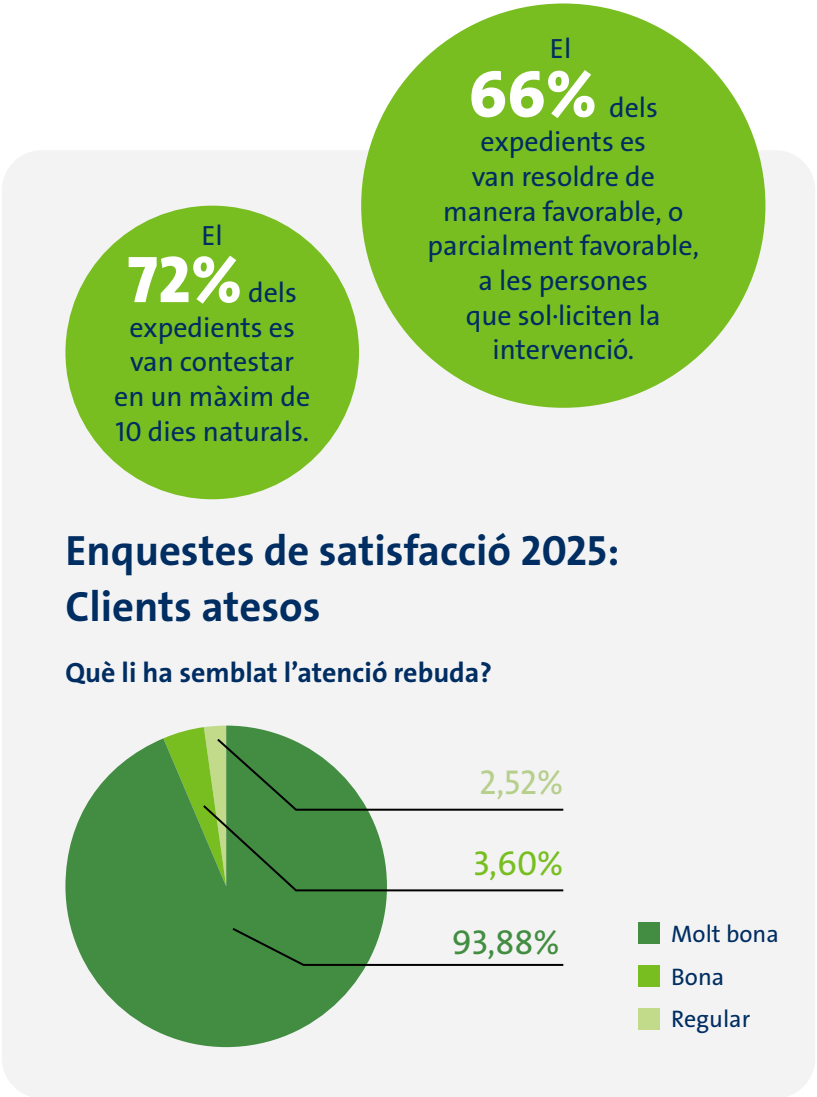
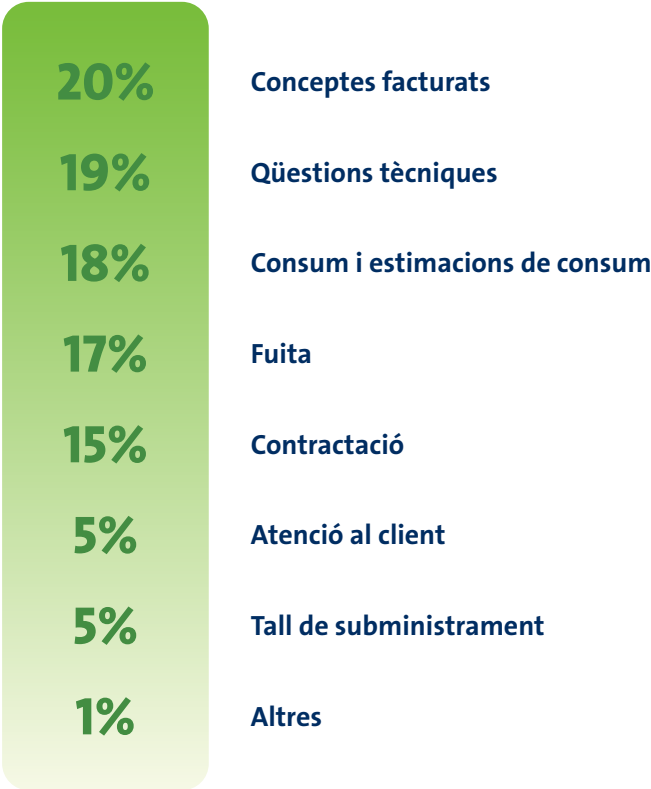
El
94%

de les persones enquestades recomanarien el nostre servei, fet que reflecteix un alt nivell de satisfacció i confiança.

Resum de l'activitat del 2025



Motius principals dels expedients del 2025



Recomanacions



Les recomanacions són propostes de millora identificades a partir dels expedients gestionats. La seva implementació permet a les empreses optimitzar els processos i generar beneficis tangibles per a totes les persones usuàries. Contribueixen a elevar la qualitat del servei i a enfortir la relació entre l'empresa i les persones usuàries.

De l'anàlisi dels expedients tractats el 2025, se n'ha derivat un **informe de recomanacions** sobre els aspectes següents:

- **Potenciar la comunicació proactiva de les incidències**, aprofitant les capacitats tecnològiques per a la detecció primerenca.
- **Revisar els models de comunicació** per tal de garantir que la informació sigui comprensible.

- **Estandarditzar i unificar criteris**, especialment en les bonificacions per fuita.
- **Flexibilitzar les condicions i els terminis excessivament restrictius**, considerant les circumstàncies particulars de cada cas.
- **Optimitzar el procés de gestió de reclamacions per danys**.
- **Millorar la gestió de campanyes massives i avaluar-ne les vulnerabilitats** abans d'aplicar mesures restrictives.
- **Formar i sensibilitzar el personal** en la gestió de casos complexos.

Aquestes recomanacions s'han prioritzat segons l'impacte potencial en l'experiència de les persones usuàries i en l'eficiència operativa del grup.



Informació sobre el Customer Counsel

Una oficina que vetlla pels interessos de les persones

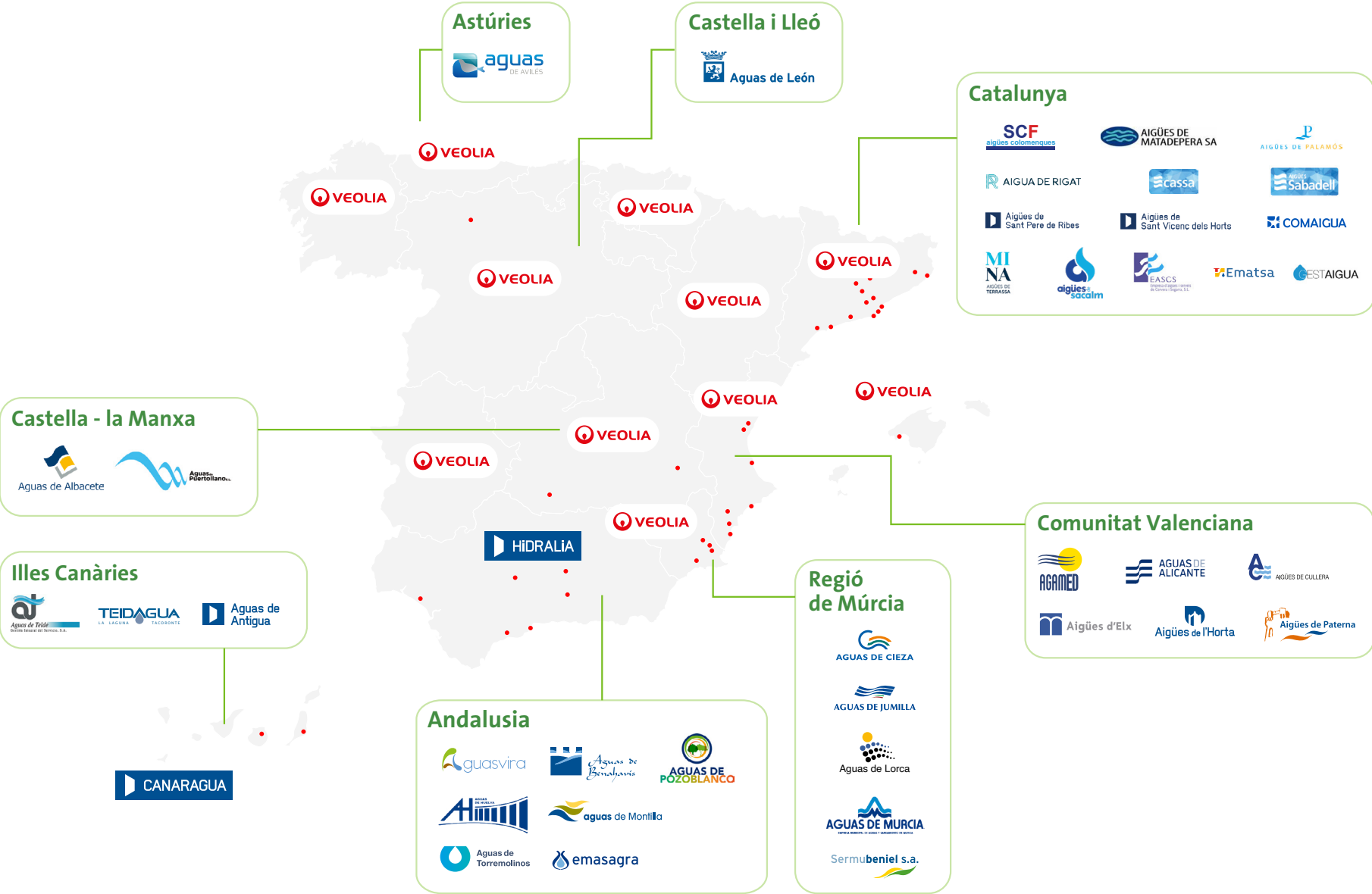
Si voleu conèixer-nos millor o ampliar la informació sobre les nostres funcions, sobre el reglament del Customer Counsel i sobre com sol·licitar la nostra intervenció, podeu accedir a la nostra pàgina web a través del següent enllaç:



<https://customercounsel.veolia.es/ca/>



Àmbit territorial d'actuació



Convenis de col·laboració vigents

Defensors regionals:

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

Defensors locals:

- **Catalunya:** Amposta, Arenys de Mar, Calonge, Igualada, L'Escala, Manlleu, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Rubí, Sabadell, Sant Cugat del Vallès i Tiana.

Associació de consumidors

- **Comunitat Valenciana:** Avaqua.



Reflexions sobre mediació

“

“Recórrer als tribunals no només serveix per resoldre les controvèrsies entre empreses i consumidors, sinó que també, i de manera més senzilla, permet l'accés a la mediació i l'arbitratge de consum. Cal fer-ne difusió, generar confiança sobre la seva efectivitat per convèncer la ciutadania de la idoneïtat dels mitjans alternatius de resolució de conflictes.”

Mariló Gramunt Fombuena.
Directora de la Càtedra UB-ACdC d'Estudis de Consum i Resolució Alternativa de Litigis de la Universitat de Barcelona.

Gemma Rubio Gimeno.
Subdirectora de la Càtedra UB-ACdC d'Estudis de Consum i Resolució Alternativa de Litigis de la Universitat de Barcelona.

De: “Dret català de consum”.

“

“La mediació no és només resoldre un conflicte, és canviar la dinàmica d'una relació”.

William Ury.
Expert en negociació, Universitat de Harvard

De: “The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop”.

“

“Nosaltres mateixos hem de ser el canvi que volem veure al món”.

Atribuïda a Mahatma Gandhi i citada per Pascual Ortuño, exmagistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona.

De: *El impulso a la mediación*, “Introducció”.

“

“La tasca no és només modificar els nostres procediments judicials per afavorir la mediació, sinó la de modificar tota una cultura i els hàbits que comporta.”

Manuel Pimentel Siles.
President de l'Associació Espanyola de Consultors.

De: “Mediació és justícia”.



