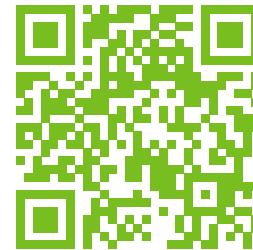


Informe anual
2025

Customer Counsel

Oficina de mediación y
asesoramiento de Veolia



Carta Daniel Tugues

Informe 2025 Customer Counsel

En Veolia trabajamos con un compromiso claro: garantizar el servicio de suministro de agua con los más altos estándares de calidad. Para ello, nos adaptamos a un entorno en constante transformación y nos anticipamos a las necesidades emergentes de las comunidades, ofreciéndoles la seguridad ambiental necesaria en cada momento para asegurar que los recursos que sustentan su vida cotidiana estarán siempre disponibles, independientemente de las circunstancias.

El Customer Counsel es una figura esencial en este proceso, ya que defiende y protege los derechos de las personas usuarias, y aporta soluciones y perspectivas únicas para asegurar la óptima prestación del servicio y la relevancia de nuestra actividad.

Dar respuesta a las preocupaciones reales de la ciudadanía exige que las empresas adoptemos un modelo de negocio basado en el compromiso, la escucha activa y el diálogo con todos los grupos de interés. La comunicación constante, la transparencia y la rendición de cuentas no son solo

herramientas de gestión, sino pilares fundamentales para construir una relación de confianza duradera con la sociedad.

En este sentido, el servicio de mediación que ofrecemos —justo, transparente, efectivo e independiente, y en el que fuimos pioneros en nuestro sector— se erige como un instrumento esencial al fomentar la resolución pacífica de conflictos, la participación ciudadana y la transparencia en la toma de decisiones. Todo ello nos permite seguir construyendo y consolidando relaciones duraderas e inclusivas con todas las personas usuarias del servicio de agua.

La mediación trasciende, asimismo, el ámbito local para erigirse en un instrumento de gran valor ante los desafíos globales de nuestro tiempo: el cambio climático, el incremento de las desigualdades y la inestabilidad geopolítica. Su capacidad para articular el diálogo y la cooperación entre las diferentes partes la convierte en un mecanismo esencial para alcanzar soluciones más justas y consensuadas.

Como empresa referente en el sector, continuaremos impulsando iniciativas que garanticen el acceso equitativo al agua potable, fomenten la educación ambiental y promuevan la preservación de los recursos naturales. Mediante este compromiso, contribuimos al bienestar de las comunidades en las que operamos y seguimos generando un impacto positivo y transformador, tanto para las personas como para el medioambiente.



Daniel Tugues
Director País de Veolia en España

El Customer Counsel en 2025

La oficina del Customer Counsel constituye la última instancia para llegar a un acuerdo para las personas usuarias del servicio de agua que han agotado las vías ordinarias de reclamación en Veolia.

Continuaremos innovando en nuestros procesos para ofrecer una atención más ágil, cercana y efectiva.

Agradecemos profundamente la confianza depositada en nuestro servicio y ratificamos nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia en la atención y la resolución constructiva de desacuerdos, valores que definen nuestra razón de ser.



Inmaculada Bermúdez
Customer Counsel de Veolia

Resultados 2025

Seguimos siendo especialmente sensibles a los casos remitidos por organismos oficiales con los que tenemos establecidos convenios de colaboración. Este año hemos firmado un nuevo convenio con el Defensor del Ciudadano de Palafrugell y renovado el convenio con el Síndic de Greuges de l'Escala.

El
76%

de las intervenciones se resolvieron mediante técnicas de mediación o asesoramiento colaborativo.

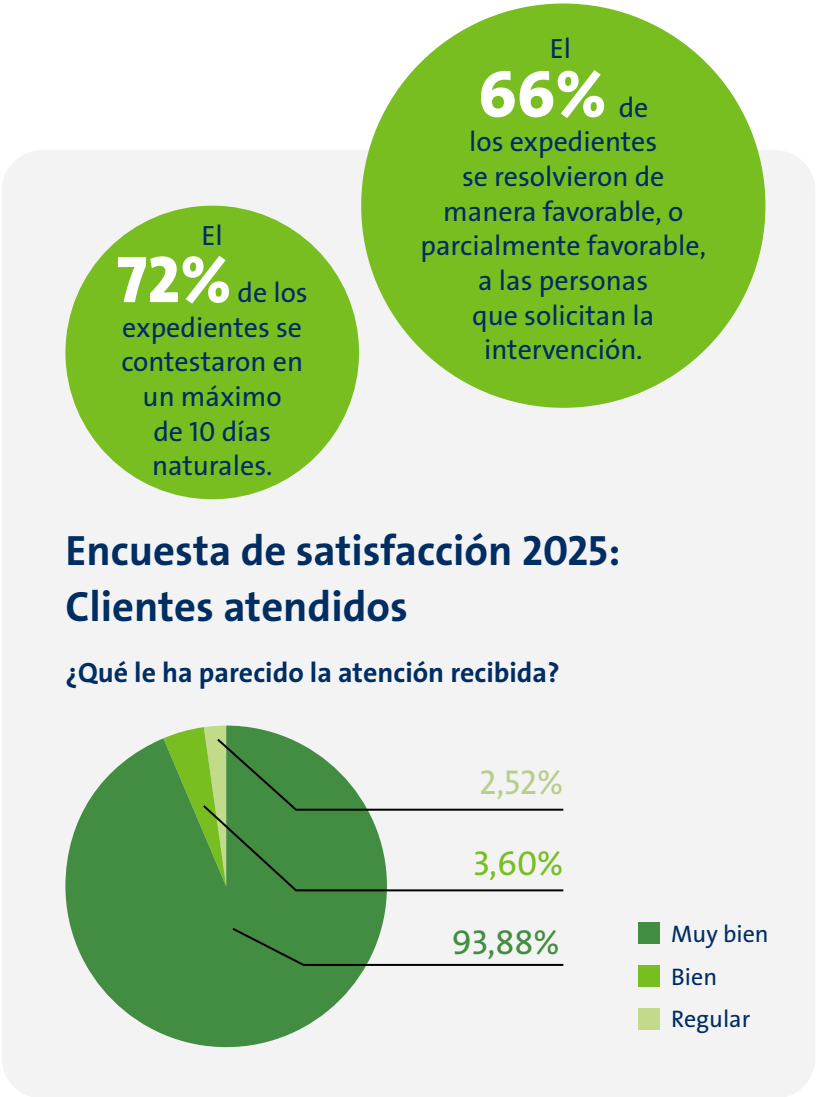
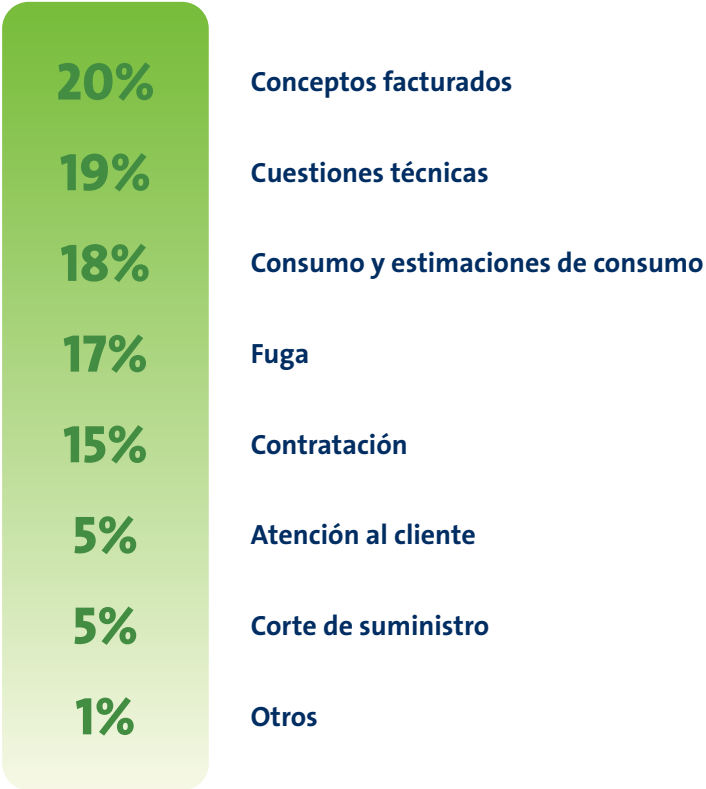
El
94%

de las personas encuestadas recomendarían nuestro servicio, reflejando un alto nivel de satisfacción y confianza.

Resumen de la actividad 2025



Principales motivos de los expedientes 2025



Recomendaciones



Las recomendaciones son propuestas de mejora identificadas a partir de los expedientes gestionados. Su implementación permite a las empresas optimizar los procesos y generar beneficios tangibles para todas las personas usuarias. 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 2025, se ha derivado un **informe de recomendaciones** sobre los siguientes aspectos:

- **Potenciar la comunicación proactiva de las incidencias** aprovechando las capacidades tecnológicas para su detección temprana.
- **Revisar los modelos de comunicación** para garantizar que la información sea comprensible.

- **Estandarizar y unificar criterios**, especialmente en las bonificaciones por fuga.
- **Flexibilizar las condiciones y los plazos excesivamente restrictivos**, considerando las circunstancias particulares de cada caso.
- **Optimizar el proceso de gestión de reclamaciones por daños.**
- **Mejorar la gestión de campañas masivas y evaluar las vulnerabilidades** antes de aplicar medidas restrictivas.
- **Formar y sensibilizar al personal** en gestionar casos complejos.

Estas recomendaciones se han priorizado según su impacto potencial en la experiencia de las personas usuarias y en la eficiencia operativa del grupo.



Información sobre el Customer Counsel

Una oficina que vela por los intereses de las personas

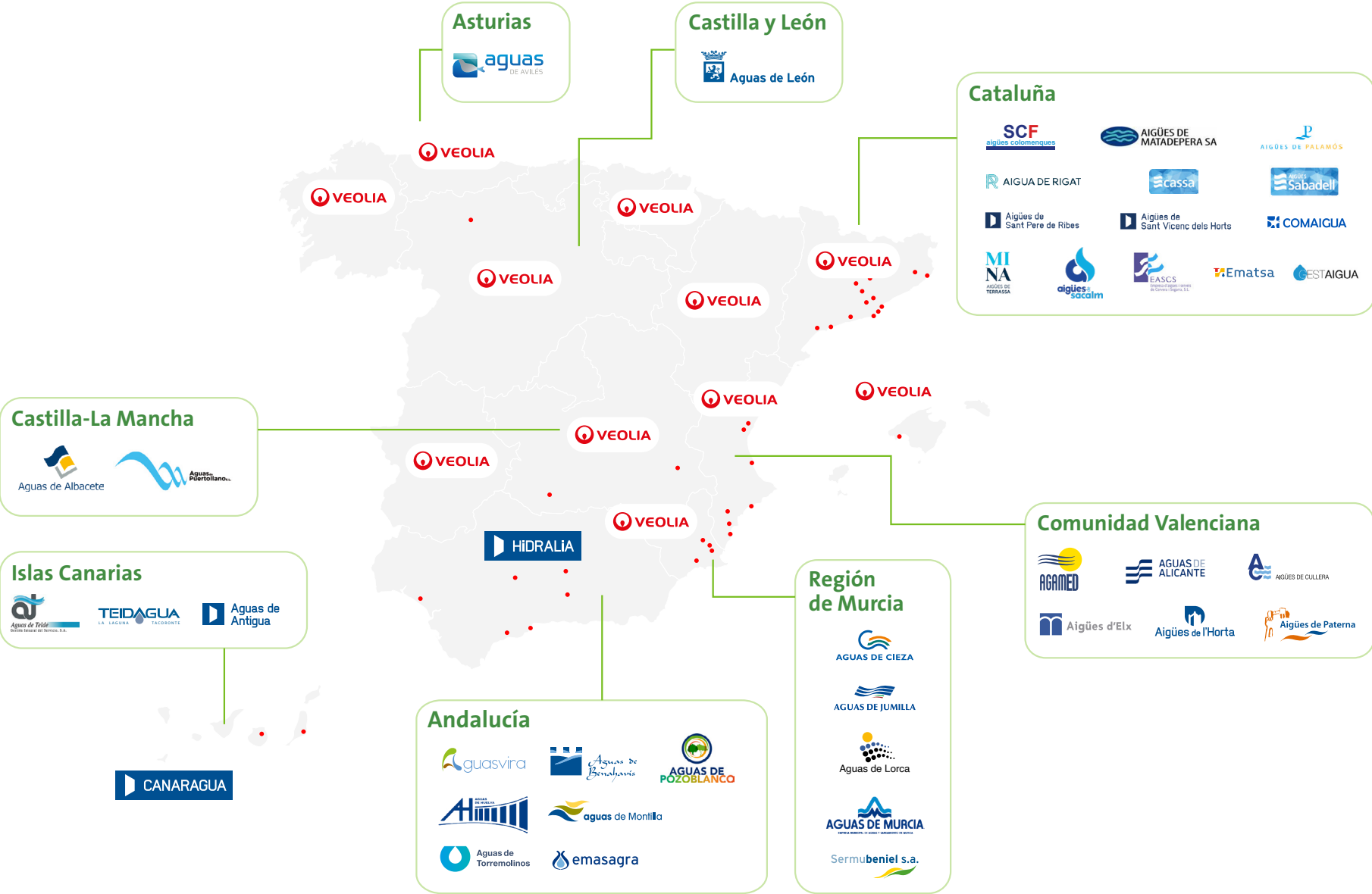
Si desea conocernos mejor o ampliar la información sobre nuestras funciones, sobre el reglamento del Customer Counsel y sobre cómo solicitar nuestra intervención, puede acceder a nuestra página web a través del siguiente enlace:



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



Ámbito territorial de actuación



Convenios de colaboración vigentes

Defensores regionales:

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

Defensores locales:

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

Asociación de consumidores

- **Comunidad Valenciana:** Avaqua.



Citas sobre mediación

“

“No solo el recurso a los tribunales sirve para resolver las controversias entre empresas y consumidores, sino también, y de manera más sencilla, lo permite el acceso a la mediación y el arbitraje de consumo. Es necesario hacer difusión, generar confianza sobre su efectividad para convencer a la ciudadanía de la idoneidad de los medios alternativos de resolución de conflictos”.

Mariló Gramunt Fombuena.
Directora de la Cátedra UB-ACdC de Estudios de Consumo y Resolución Alternativa de Litigios de la Universidad de Barcelona.

Gemma Rubio Gimeno.
Subdirectora de la Cátedra UB-ACdC de Estudios de Consumo y Resolución Alternativa de Litigios de la Universidad de Barcelona.

De: “Dret català de consum”.

“

“La mediación no es solo resolver un conflicto, es cambiar la dinámica de una relación”.

William Ury.
Experto en negociación, Universidad de Harvard.

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

“

“Nosotros mismos debemos ser el cambio que veremos ver en el mundo”.

Atribuida a Mahatma Gandhi y citada por Pascual Ortuño, exmagistrado de la Audiencia Provincial de Barcelona.

De: “Introducción: El impulso a la mediación”.

“

“La tarea no es tan solo modificar nuestros procedimientos judiciales para favorecer la mediación sino la de modificar toda una cultura y los hábitos que conlleva”.

Manuel Pimentel Siles.
Presidente de la Asociación Española de Consultores.

De: “Mediación es Justicia”.



