



## EL CLIENTE EN EL CENTRO

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica. Ante esta realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales, pero sin olvidar la atención personalizada, y adaptada a las necesidades de cada cliente. Manteniendo la atención en las oficinas de los servicios.

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

- **La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación**
  - Implementando sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes.
  - Revisando los **procesos críticos de experiencia del cliente**, por ejemplo, poniendo foco en reclamaciones recibidas por posible fuga.
  - Rediseñando **los canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, convirtiéndolas en oficinas de experiencia del cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad
- **Apuesta clara por los nuevos canales digitales**
  - Durante el año 2022, se aceleraron **el despliegue de los nuevos canales** no presenciales, y hemos logrado su implantación de una forma estructurada y orientada a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan, se ha habilitado **nuevos canales como el Chat y WhatsApp**.
- **Transformación organizativa**
  - Consideramos esencial dotarnos de capacidades digitales en cuanto a habilidades y conocimiento, pero debe ir acompañado de un **reordenamiento de los equipos de trabajo**.

Todas las acciones son revisadas y contrastadas periódicamente con el **análisis de las encuestas** de nuestros usuarios, observando y analizando aquellos comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas continúan estando dentro de aquellas que colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.

## LAS RECLAMACIONES

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Aquanex estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma online, de los teléfonos de atención, Chat, WhatsApp o directamente en las oficinas, **comprometiéndonos a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables**. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando in situ en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos



si el caso lo requiere. Durante los dos últimos años han reforzado los servicios de canales no presenciales para garantizar que los clientes puedan acceder para cualquier consulta o reclamación, implementando **atención con interpretación de 15 idiomas y Videoatención en Lengua de Signos**, para acercar la atención a todos los clientes sea cual sea su necesidad.

Durante el último año 2022, el 0,69% de los clientes de Aquanex realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 48% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

Aquanex dispone de la certificación en la Norma ISO 10002 de Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones. Este certificado acredita que la compañía cuenta con un proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz, en el que está implicada toda la organización. El enfoque de este proceso se encuentra centrado en el cliente y motiva al personal para mejorar sus habilidades en todo lo relacionado con la atención a las personas. Gracias a esta orientación al cliente, cada una de las quejas se trata como una oportunidad de mejora.

### DEFENSA DEL CLIENTE: CUSTOMER COUNSEL

El Customer Counsel tiene como finalidad la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y compromiso. Se trata de una alternativa más para los clientes de Aquanex, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto. Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer-Counsel, ([customer-counsel@customer-counsel.com](mailto:customer-counsel@customer-counsel.com)). En 2022 el Customer Counsel no recibió reclamaciones de clientes de la compañía Aquanex

Los servicios que el Customer Counsel pone a disposición de los clientes son:

<p><b>Analiza de una manera personalizada</b> cada reclamación que recibe de los clientes en desacuerdo con la respuesta recibida por parte de la empresa.</p>	<p><b>Promueve la mediación</b> entre los ciudadanos y la empresa gestora del servicio.</p>	<p><b>Constituye la última opción amigable</b> en el seno de Agbar, para responder y encontrar una solución a su reclamación.</p>
<p><b>Actúa con imparcialidad,</b> transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.</p>	<p><b>Potencia el diálogo</b> y el compromiso con las personas.</p>	<p><b>Propone acciones de mejora</b> a las empresas, y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.</p>