

Reglamento del CUSTOMER COUNSEL DE AGBAR

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 prestará servicio a los clientes de las empresas de Agbar adheridas.

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 de AGBAR 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 relacionadas en el formulario de nuestra página web (www.customercounsel.agbar.es).

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

Este Reglamento será de aplicación en la actuación de la OCC respecto a AGBAR.

La OCC atenderá aquellas cuestiones relevantes que afecten a las relaciones, entre las empresas de AGBAR adheridas y toda persona física o jurídica que tenga la consideración de cliente, ya sea individualmente o a través de interlocutores que les representen.

¹ También será considerado cliente: los consumidores y usuarios que por razones imputables a las empresas de AGBAR 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 en el supuesto de divergencias con las resoluciones de las reclamaciones de los servicios de atención al cliente de las empresas de AGBAR.
- **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 que se planteen respecto a actividades realizadas fuera del territorio español por alguna de las empresas del grupo AGBAR.
- Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales mantenidas por el cliente con otras empresas que no sean empresas del grupo AGBAR.
- 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 de AGBAR.

IV. Procedimiento y tramitación de reclamaciones

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 AGBAR detalladas en el formulario electrónico de la página web www.customercounsel.agbar.es.

La OCC decidirá en los **5 días** siguientes a la fecha de recepción de la reclamación, si acepta o no las reclamaciones recibidas comunicando su decisión al cliente. En este caso, se le comunicará una clave o número identificativo para facilitar su seguimiento.

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

Las reclamaciones que se presenten ante la OCC deberán formularse:

- Por escrito, cumplimentando y firmando el formulario de solicitud, según modelo que se adjunta como **Anexo 1**, a:

Oficina del Customer Counsel
Paseo de la Zona Franca, 48
08038 Barcelona

customercounsel@customercounsel.es

- A través del formulario electrónico disponible en la página web:

<http://www.customercounsel.agbar.es/es/solicitar-intervencion>

La OCC acusará recibo de las reclamaciones recibidas, haciendo constar la fecha de su presentación.

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 AGBAR.

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 a las empresas adheridas de AGBAR toda la información relativa al asunto.

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 del mismo a la citada OCC para solicitar a las empresas del grupo AGBAR, 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 Suez Spain, S.L. (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 (por escrito y acreditando su identidad) de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que procedan al tratamiento del fichero "Customer Counsel" del que es responsable Suez Spain, S.L., al domicilio sito en Barcelona, Paseo de la Zona Franca, 48.

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 plazo 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 6 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 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. Terminación 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 de AGBAR

La empresa adherida adquirirá con la OCC los siguientes compromisos:

- Colaboración de la empresa 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. Memoria

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

Esta Memoria podrá ser consultada por los clientes y otras partes vinculadas a través de la página web www.customercounsel.agbar.es.

VIII. Disposiciones finales

Artículo 17. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día de la fecha de su publicación en la página web www.customercounsel.agbar.es.

Artículo 18. Publicidad

El presente Reglamento se publicará en la página web www.customercounsel.agbar.es para conocimiento general.

ANEXO 1.- MODELO DE FORMULARIO DE SOLICITUD

FORMULARIO RECLAMACIÓN OFICINA CUSTOMER COUNSEL A LOS CLIENTES DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO AGBAR.

1. Nombre y apellidos:
2. NIF/NIE número:
3. Domicilio a efectos de notificaciones:
4. En caso de representación de un tercero: Mismos datos anteriores de la persona representada y autorización que acredite la representación.
5. Breve descripción de los hechos, exposición sucinta de las pretensiones, determinando si procede, la cantidad y los fundamentos y documentación en los que basa su pretensión

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.2 c) de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, le informamos que la presentación de la reclamación ante la Oficina del Customer Counsel (OCC) implica su autorización a la citada OCC para solicitar a las empresas del grupo AGBAR, la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver la reclamación.

Sus datos de carácter personal a los que tenga acceso la OCC como consecuencia de la reclamación presentada, serán tratados bajo la responsabilidad de Suez Spain, S.L. (e incorporadas a la base de datos "Customer Counsel" de su titularidad), con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver la reclamación presentada por usted.

El titular de los datos personales deberá dirigir sus solicitudes (por escrito y acreditando su identidad) de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que procedan al tratamiento del fichero "Customer Counsel" del que es responsable Suez Spain, S.L., al domicilio sito en Barcelona, Paseo de la Zona Franca, 48 o a través de la página web www.customercounsel.agbar.es.

[Ciudad, fecha]

[Firma del reclamante]