



# Cuenta Anual Customer Counsel

Marzo de 2018



Avanzando contigo y con Santiago

# CUENTA ANUAL 2017

**Ante un conflicto,**  
aportamos soluciones  
en un entorno amistoso.

## Nuestras Funciones

### ¿Qué opinan nuestros clientes?

Escuchamos al cliente y le  
ofrecemos soluciones

Proponemos mejoras  
en el servicio

Promovemos el diálogo  
con nuestro entorno



## CARTA DEL CEO AGUAS ANDINAS



Quiero expresar la satisfacción con lo logrado hasta el momento por la Defensoría del cliente al tiempo que enviar un reconocimiento a los ejecutivos y trabajadores que han liderado esta iniciativa y a quienes han colaborado en la gestión y resolución de los casos atendidos. Nuestras expectativas en este ámbito para el futuro son muy ambiciosas y auspiciosas.

Adicionalmente, esta oficina ha impulsado la formulación de convenios de colaboración con los municipios de nuestra área de concesión, con el único objetivo de ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos a su total satisfacción.

La oficina desarrolla su actividad con objetividad y equidad en sus actuaciones, promueve el diálogo entre la empresa y sus clientes, basándose en la buena fe, la confianza recíproca y la observancia de la regulación normativa vigente en Chile. Junto con ello, emite recomendaciones a la organización afin de mejorar los servicios prestados. Esta forma de actuar le ha permitido alcanzar la extraordinaria cifra de 99% de satisfacción de los clientes, en aquellos casos gestionados.

Este mes celebramos un aniversario que es motivo de orgullo para la gestión de nuestra compañía: se cumple un año desde la creación de la oficina del Defensor del Cliente (Customer Counsel), como parte de parte de nuestra estrategia global "Santiago Merece un 7" y de nuestro compromiso por poner a nuestros clientes al centro de nuestro que hacer.

// **Nuestra principal motivación** es satisfacer a los clientes día a día, por lo que como equipo de Defensoría del Cliente tenemos un compromiso irrestricto con la investigación y resolución de cada caso, como segunda instancia de revisión, de modo de dar una nueva mirada más profunda, amistosa y cordial, que permita fortalecer la confianza mutua al tiempo que mejoramos nuestros procesos. //

CARLOS ALARCON - CUSTOMER COUNSEL GRUPO AGUAS



ANTE UN CONFLICTO,  
APORTAMOS SOLUCIONES  
EN UN ENTORNO AMISTOSO.



## MISIÓN

**Gestionar los conflictos** que surgen entre las empresas concesionarias del Grupo en Chile y sus clientes, y fruto de este proceso, **formular recomendaciones** a la organización para la mejora de la calidad del servicio.



## VISIÓN

Ser el referente en la **gestión amable de conflictos** en Chile, potenciar la **capacidad de escucha** de la organización y **aportar valor** a nuestros Stakeholders.



## VALORES

**Independencia** respecto a las empresas del Grupo. **Imparcialidad** en las relaciones con las partes implicadas. **Objetividad** en la mediación y la toma de decisiones. **Confidencialidad** en la gestión de conflictos.

# NUESTRAS FUNCIONES



POBLACIÓN ATENDIDA

7.640.000

CLIENTES

2.213.000

MUNICIPIOS

82

GESTIONES DE LA OCC

120

EL 93% DE LOS CLIENTES QUE ACUDEN A LA OFICINA DEL CUSTOMER COUNSEL RECOMENDARÍAN ESTE SERVICIO



# ¿QUÉ OPINAN NUESTROS CLIENTES?

- Sentí preocupación por mi inquietud.
- Noté esmero en quienes me atendieron.
- Pude advertir el profesionalismo de los ejecutivos de la "Defensoría del Cliente".
- A pesar de mi molestia original, terminé cambiando mi opinión de la empresa.
- Me sorprendió la efectividad de la resolución.
- Después de todo, me resulto agradable la experiencia vivida con la oficina del Customer Counsel.
- Más empresas deberían implantar este servicio.

## TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES

**6%** CONTRATACIÓN

Nuevos clientes y  
Término de Servicios

**2%** ATENCIÓN AL CLIENTE

Calidad de Atención  
Tiempos de respuesta

**78%** CICLO COMERCIAL

Lectura, Facturación y Cobro

**14%** INCIDENCIAS TÉCNICAS

Agua Potable, Alcantarillado

MÉTODO DE SOLUCIÓN  
AL INTERIOR DE LAS COMPAÑÍAS

**100%** Mediación

SENTIDO DE LA RESPUESTA

**42%**

Resuelto con acuerdo según solicitud del cliente

**40%**

Resuelto con acuerdo según argumento  
de la compañía

**18%**

Resuelto con argumento de ambas partes

# ESCUCHAMOS AL CLIENTE Y LE OFRECEMOS SOLUCIONES

"ME CORTARON EL AGUA POR DEUDA, A PESAR DE QUE PAGAMOS LA CUENTA  
OPORTUNAMENTE POR WEBPAY"

Expediente 1043, Germán, cliente de Puente Alto

Analizado el caso en profundidad, se determinó que el pago señalado fue rechazado por transbank, lo que fue informado a Aguas Andinas, procediendo esta solo a reversar el pago, sin dar cuenta de la situación al cliente, generándose las respectivas acciones de cobranza, lo que derivó en el corte del suministro. La OCC informó en detalle la situación al cliente, propuso la rebaja del cargo por corte y reposición y formuló recomendaciones a la compañía para evitar este tipo de ocurrencias.

"TENGO UN INCREMENTO EN MI CUENTA EN LOS ÚLTIMOS 4 MESES, DESDE LA  
COMPAÑÍA ME INDICAN QUE MI CASA ESTUVO AFECTA A DISCONTINUIDAD DE  
SERVICIO, POR TANTO SE REALIZARÁ UNA REBAJA COMERCIAL, SIN EMBARGO EL  
INCREMENTO DE LA CUENTA SE MANTIENE"

Expediente 1046, Patricia, cliente de Santiago

El caso ameritó una inspección en terreno por parte de la OCC, la que permitió determinar la existencia de una fuga intradomiciliaria, la cual fue gestionada de acuerdo a los procedimientos establecidos por la compañía. Se emitió recomendación en relación a la aplicación de refacturaciones por discontinuidad de servicio.

"TENGO REITERATIVOS PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO, NO  
SOLUCIONAN EL PROBLEMA DE UNA FORMA DEFINITIVA"

Expediente 1034, Leopoldo, cliente de San Bernardo

Sobre la base de lo reiterativo en la ocurrencia, la OCC propuso realizar una inspección televisiva a la unión domiciliaria, para constatar su estado, determinándose la necesidad de su renovación, con el objeto de eliminar la causa origen del problema. El trabajo fue coordinado, ejecutado y debidamente informado al cliente. Se formula recomendación en relación a la necesidad de considerar las reiteraciones como un elemento clave en la solución de los problemas.

# PROPONEMOS MEJORAS EN EL SERVICIO

100%

El 100% de las mejoras propuestas por el Customer Counsel han sido acogidas por cada compañía del Grupo Aguas

80%

El 80% de las Recomendaciones han sido implementadas por cada compañía del Grupo Aguas

15%

El 15% en curso de implementación por cada compañía del Grupo Aguas

5%

Sin avance

## PROMOVEMOS EL DIÁLOGO CON NUESTRO ENTORNO

FIRMAMOS CONVENIOS DE  
COLABORACIÓN CON MUNICIPIOS



JORNADA DE TRANSFERENCIA  
DE CONOCIMIENTOS GRUPO AGUAS 2017



CAPACITACIÓN  
EJECUTIVOS DE  
ATENCIÓN A CLIENTES  
AGUAS 2017



VISITAS A TERRENO GRUPO AGUAS 2017







# Cuenta Anual Customer Counsel

Marzo de 2018