

# Cuenta anual 2018

Quiénes somos

Mensajes

Cobertura

Gestión de casos

Casos 2018

En qué estamos



# Quiénes somos

Somos una oficina que busca entregar y llegar a soluciones de conflicto entre las empresas del Grupo Aguas y sus clientes. Nuestra independencia de las áreas de gestión de la compañía, nos permite garantizar a nuestros clientes Objetividad, Equidad, Confidencialidad y Transparencia en la gestión. Asimismo, la toma de decisiones en los procesos de mediación, están siempre bajo la observancia de la normativa vigente. Gracias a este actuar es que nos permite identificar y emitir recomendaciones de mejoras a las empresas, con el único propósito de ayudar en la mejora continua hacia la excelencia en el servicio hacia sus clientes.

## Funciones



**Gestionar**  
conflictos entre el cliente  
y las empresas del grupo.



**Formular**  
recomendaciones  
y propuestas de mejora.



**Promover**  
el diálogo con los  
grupos de interés

## Perfil de oficina



# Customer Counsel

# 1

## 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.

# 2

## Visión

Ser referentes en la resolución de conflictos, aportando innovación en la gestión.

# 3

## Valores

Imparcialidad en las relaciones con las partes implicadas. Objetividad en la mediación y la toma de decisiones. Transparencia y Confidencialidad en la gestión de conflictos.



## Carta del CEO

---

En este año la oficina del Customer Counsel o Defensoría del Cliente, ha evolucionado desde el asentamiento de sus pilares hacia una nueva etapa de difusión y vínculo con la comunidad. Esto considerando las entidades reguladoras, tales como; la Superintendencia de Servicios Sanitarios y el Servicio Nacional del Consumidor, así como también las juntas de vecinos y las asociaciones de representantes de los consumidores.

Esta oficina actúa bajo los principios de objetividad y equidad, promoviendo el diálogo entre la empresa y sus clientes en base a la buena fe, la confianza recíproca y la observancia de la normativa vigente.

Bajo la estrategia global de "Santiago Merece un 7" y del compromiso de poner al cliente al centro de nuestro quehacer, esta oficina continuará contribuyendo a incrementar los estándares de calidad de los servicios de atención al cliente.

**Narcís  
Berberana**



## Hacia donde vamos

---

Cumplidos 2 años desde su formación, la oficina del Customer Counsel del Grupo Aguas ha evolucionado desde la definición de su reglamento y políticas de actuación hasta la consolidación de sus 3 pilares de funcionamiento; gestión de conflictos, formulación de propuestas de mejora y diálogo con los grupos de interés. Operando siempre bajo los principios de equidad, imparcialidad, buena fe, confianza y objetividad.

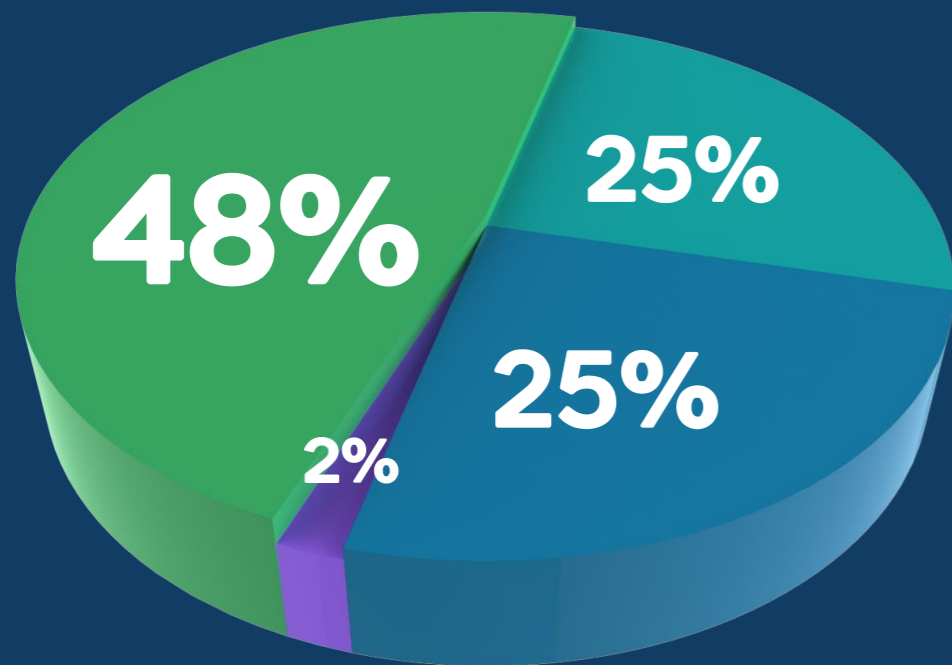
Nuestros próximos desafíos están orientados hacia la consolidación de la "Defensoría del Cliente" como una función no tan sólo en la resolución de conflictos, sino también como una oportunidad y una herramienta para que las empresas avancen hacia la excelencia en el servicio, transformándonos de esta forma en un puente entre las prestaciones que entregan las empresas y lo que realmente esperan recibir los clientes.

En esta línea, continuaremos fortaleciendo nuestro vínculo con todos los grupos de interés, firmando acuerdos de colaboración con Municipios y las Asociaciones de Consumidores, realizando charlas formativas a líderes vecinales y personal de contacto de la propia compañía, reforzaremos nuestro programa de difusión en agencias comerciales y fortaleceremos nuestro vínculo con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

**Daniel  
Politis**



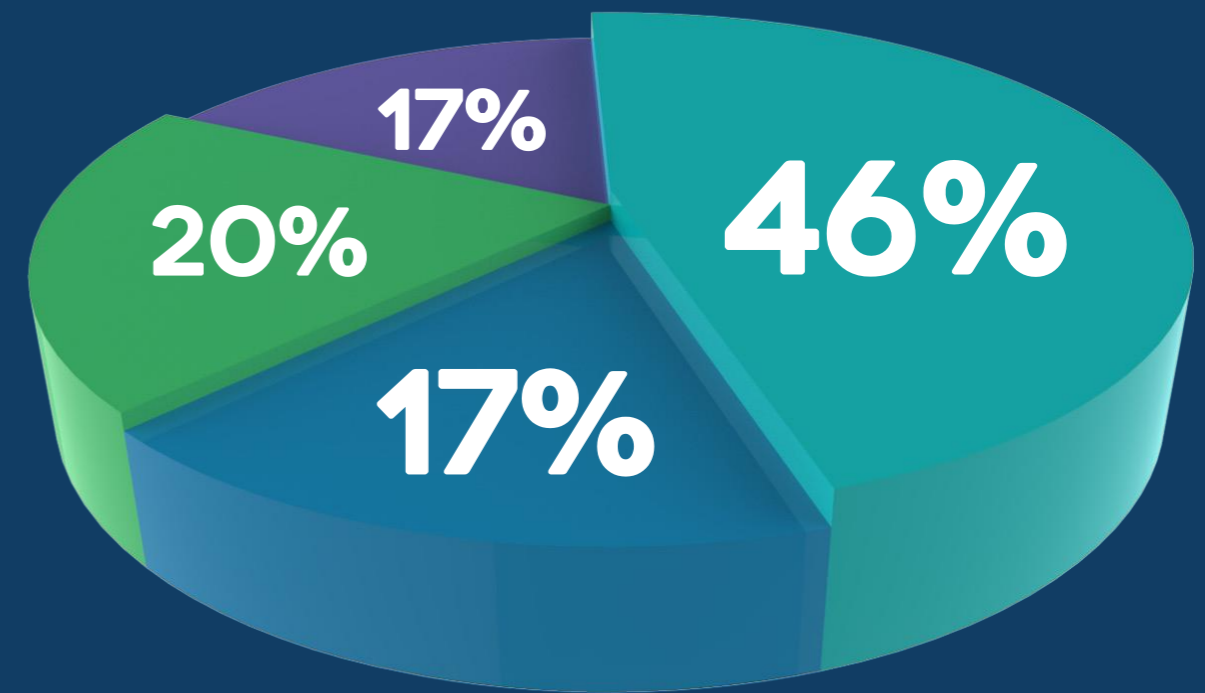
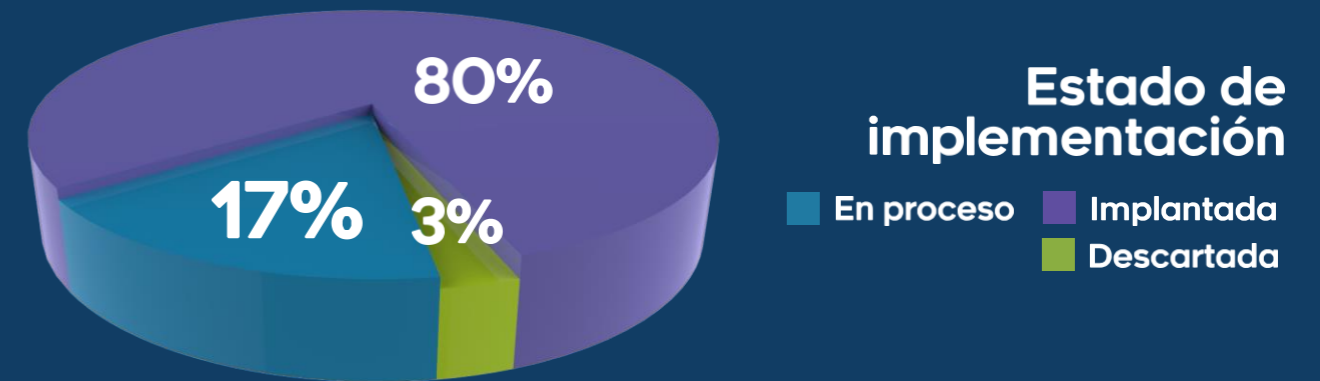
# Gestión de casos



■ Redes  
■ Atención al cliente  
■ Ciclo comercial  
■ Nuevos servicios

# Gestión de recomendaciones

Las recomendaciones son el mecanismo a través del cual se beneficia tanto el cliente como la empresa, ya que permite traspasar nuestra experiencia y las propuestas de mejoras a los procesos de la compañía y asegurar así la calidad de servicio al cliente. A continuación, se puede observar el estado de implementación de las recomendaciones, como asimismo lo transversal de las mismas.



## Procesos afectados

■ Atención a clientes  
■ Ciclo Comercial  
■ Contratación  
■ Incidencias Técnicas

# Casos 2018

**Tenemos un cobro por prorateo demasiado alto para la extensión del área verde del condominio. “Han cambiado el remarcador 3 veces y todo sigue igual”**

## **Expediente 1312, Alonso, cliente de La Reina**

Visitamos el condominio junto a personal técnico, donde además de descartar posibles errores de lecturas, filtraciones y problemas de funcionamiento de los medidores, observamos que el remarcador del área verde no se encontraba conectado a las instalaciones interiores de acuerdo al proyecto de agua potable aprobado por la compañía. Una vez realizado el levantamiento de esta información nos reunimos con el cliente en nuestra oficina para exponer el análisis realizado e informar respecto a las conclusiones del caso, solicitando al cliente regularizar a la brevedad la condición irregular respecto al remarcador de área verde.

**Nos cobraron por meses un alto promedio de consumo porque supuestamente el medidor estaba malo.**

## **Expediente 1266, Servicio de Salud, cliente de Peñalolen**

La empresa realizó un cambio de medidor presumiendo que éste se encontraba detenido. Al analizar los antecedentes del caso (ficha de cambio de medidor) confirmamos que la baja del consumo no se debió a un problema del medidor, sino a un error de lectura. Lo que se pudo ratificar al observar que los consumos se mantenían bajos luego de realizar el cambio del medidor. Como resultado del proceso de mediación con la compañía, ésta procedió a refacturar los consumos promedios cobrados, según las lecturas reales del medidor.

**Luego de muchos reclamos, finalmente renovaron la unión domiciliaria, pero no se hicieron cargo de los daños provocados al interior de mi casa.**

## **Expediente 1289, Raúl, cliente de Lo Prado**

Recibimos al cliente en nuestras oficinas, oportunidad donde nos expuso su caso y la evidencia de los daños provocados por la compañía, debido al mal estado de la unión domiciliaria, como resultado se agendó una visita a su propiedad. Con la evidencia levantada en terreno y consultadas distintas áreas de la compañía (Operaciones, Archivo Técnico, Daños a Terceros, Comercial, Nuevos Servicios). Nos reunimos nuevamente con el cliente, donde luego de conversar y exponer extensamente los argumentos técnicos del caso, logramos llegar a un acuerdo en relación a que los daños interiores indicados por él, no eran atribuibles a la compañía. No obstante, como parte del proceso de mediación de la oficina con la empresa, esta última estuvo dispuesta a renovar en un estándar de mayor calidad (previo al inicio de las obras), el sector afectado por los trabajos de renovación de la unión domiciliaria.

**Me llegó una cuenta con un total a pagar muy elevado y con un cobro por concepto de prorateo superior a mi propio consumo. Soy colombiano y desconozco la normativa chilena sobre este concepto. Desde la Administración del edificio me entregan información que no es coherente con la entregada por la empresa.**

## **Expediente 2465, Max, cliente de Las Condes**

Cliente nos contacta mediante nuestra plataforma web donde nos solicita revisar su caso e iniciar un proceso de mediación en relación a que la información entregada por la compañía como respuesta a su reclamo, no es coherente con la recibida por la administración de su edificio. Además, por su condición de extranjero, desconoce la normativa Chilena que regula a las empresas de servicios sanitarios.

Analizados los antecedentes presentados, nos reunimos con el cliente en su departamento, oportunidad en la que además de identificar una reparación en uno de los baños, se le informó respecto de la normativa Chilena especialmente en los temas de facturación, derechos y obligaciones para el caso de servicios con remarcadores. Asimismo, las consideraciones que debería tener en cuenta frente a la administración del edificio.

# Hechos relevantes

# En qué estamos

## Presentación de la oficina

a la Superintendencia de Servicios Sanitarios y SERNAC



# 1.200

Clientes contactados en agencias comerciales



## Firma del primer convenio

de colaboración formal entre Aguas Andinas y Conadecus, en el marco de la Defensoría del Cliente.

# 133

Líderes vecinales Escuela de líderes



# 14

Charlas de capacitación



## Cambio de imagen corporativo,

lo que nos facilita comunicar nuestra imparcialidad en los procesos de mediación entre los clientes y la compañía.



DEFENSORÍA DEL CLIENTE



Actuamos en 2ª Instancia



Rápida



Confiable



Gratuita

# 34

Municipios contactados



# 204

Juntas de vecinos



## Presentación de la Oficina

a las empresas adheridas al Centro de Experiencia de Servicios de la Universidad de Adolfo Ibáñez.

# 11

Asoc. de Consumidores



