



CUENTA ANUAL 2020

DEFENSORÍA DEL CLIENTE

Quienes somos

Mensaje

Casos 2020

Gestión de Casos

Recomendaciones

QUIÉNES SOMOS

Somos una oficina que busca entregar y llegar a soluciones de conflicto entre las empresas Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y sus clientes.

FUNCIONES



Gestionar
conflictos entre el cliente
y las empresas del grupo.

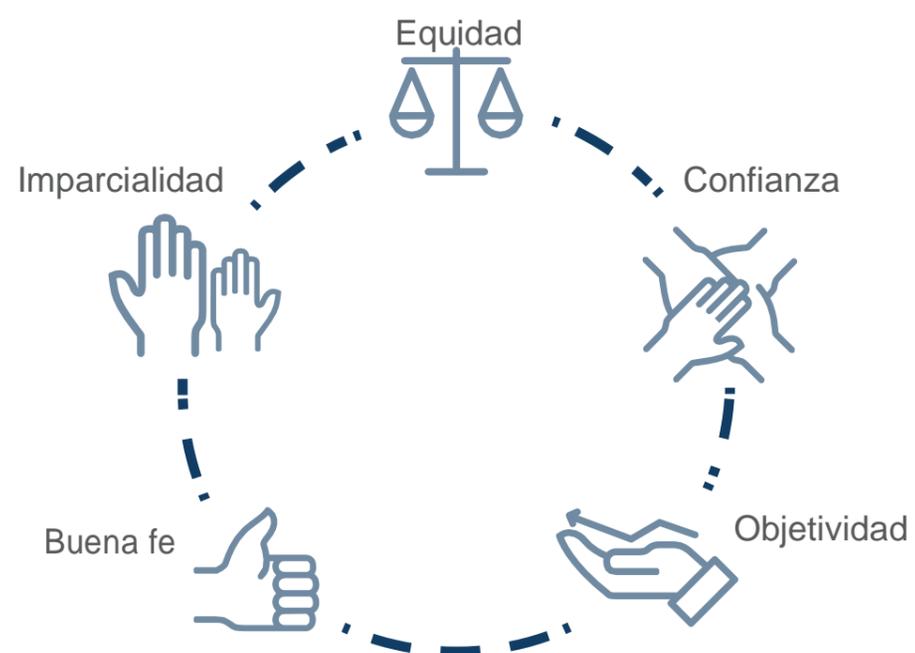


Formular
recomendaciones
y propuestas de mejora.



Promover
el diálogo con los
grupos de interés

PERFIL DE OFICINA



CUSTOMER COUNSEL

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

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.



Equipo a tu servicio



Daniel Politis
Customer Counsel

En este período marcado sin duda por la pandemia, el Customer Counsel se ha enfocado en entregar soluciones a los conflictos que se generan entre las empresas concesionadas del grupo y sus clientes, velando en todo su actuar por la imparcialidad en la relación con las partes involucradas, la objetividad en la mediación, la transparencia y confidencialidad en la gestión.

Desde su creación, la Defensoría del Cliente ha buscado dar soluciones a los problemas que presentan los clientes, además de entregar recomendaciones y apoyo a las áreas involucradas en su atención. Por ello durante el 2020, y a consecuencia de la grave crisis de salud, el Customer Counsel puso a disposición su plataforma de atención para todos los clientes, sin hacer distinción de la instancia del reclamo presentado.

En esta cuenta anual, destacamos el avance cuantitativo que ha tenido la gestión de casos y el énfasis en las recomendaciones entregadas a las distintas áreas, lo que ha permitido mejorar procesos transversales para las unidades involucradas en la atención de clientes.

Continuaremos trabajando para cumplir nuestra misión, dejando al cliente en el centro de nuestra labor, velando cada día por cumplir con los valores que rigen a la Defensoría del Cliente.

CASOS 2020

“Se realizó un cambio de llaves de paso de uno de los medidores del edificio, al reponer el servicio se produjo una inundación en mi departamento, generando graves daños. Nadie nos ha contactado para responder por esto, a pesar de tener varios reclamos ingresados.”

Expediente 4643, Marcelo cliente de La Florida.

Solicitamos información a la gerencia territorial y al área de seguros. Desde el área operativa nos señalan que fue un problema ocasionado por contratistas y han realizado algunas gestiones con el cliente para solucionar el problema técnico. Ante la falta de acuerdo con el cliente en relación con las responsabilidades sobre los daños ocasionados, solicitamos la intervención del área de seguros para levantar los daños y determinar la indemnización correspondiente con el cliente. Ante esta acción el cliente pudo resolver su caso, que no tenía respuesta por más de cuatro meses.

Vía de solución: mediación

“Mi propiedad colinda con un recinto de Aguas Cordillera. Hemos tenido un deterioro en mi propiedad debido al crecimiento descontrolado de la vegetación y al desprendimiento constante de rocas que dan a mi patio.”

Expediente 4632, Christian cliente de Lo Barnechea.

En coordinación con el área de recintos se realizó un levantamiento en terreno de los problemas descritos por el cliente, en el informe emitido por esta unidad se detectaron además otras reparaciones pendientes en el recinto. Se acordó con el cliente las soluciones, llegando a un acuerdo en el sentido de realizar las mantenciones correspondientes y reparar las falencias detectadas, los que fueron asumidas en un 50% por cada una de las partes involucradas.

Vía de solución: mediación

CASOS 2020

“Existe una baja de presión entre las 11:00 y 14:00 hrs. que hace imposible hasta lavar una taza. Los técnicos que han venido lo hacen en la tarde, cuando encuentran todo normal.”

Expediente 4470, Alejandra, clienta de La Florida.

Se coordina con la gerencia territorial realizar una inspección en las horas señalada por la clienta, además de solicitar la instalación de un equipo de medición de presión en el domicilio afectado. Con esta información se realizaron ajustes en las válvulas del sector, lo que permitió mejorar la presión de la vivienda. Además, con los datos obtenidos en el estudio, se entregó información certera y fundada a la clienta.

Vía de solución: mediación

“Han enviado una camioneta y un gran camión, que no logran hacer nada ante el grave problema sanitario. La cámara sigue tapada y acumula desechos. Hoy me he enterado vía twitter que el trabajo en el colector quedó resuelto lo cual no es cierto.”

Expediente 4612, Francisco cliente de La Cisterna.

En un trabajo en conjunto con el área operativa de la gerencia territorial, se logró determinar las causas de la obstrucción, la que correspondía a un taco sólido y posibles daños estructurales en el colector. Por ello se realizaron las gestiones para la renovación del tramo del colector dando de esta forma una solución definitiva al problema presentado por el cliente.

Vía de solución: mediación

CASOS 2020

“Hace meses que nos están cobrando promedios de consumos, indicándonos que se debe a que el medidor está detenido. Solicito revertir los cobros, ya que el medidor no está detenido, sino que no se está usando.”

Expediente 3893, Ricardo cliente de Colina

La Defensoría del Cliente realiza una inspección y constata que el medidor corresponde a un remarcador sin uso de área verde al interior de un condominio, debido a una redistribución del sistema de riego. Se solicita al área comercial realizar las refacturaciones correspondientes para revertir los cobros realizados por concepto de promedios de consumos.

Vía de solución: mediación

“Estoy siendo afectado debido a que me están facturando, considerando un límite de sobre consumo que no corresponde a la realidad, ya que el local de lavado de auto está cerrado debido a la pandemia. Solicito que se ajuste mi límite de sobreconsumo de acuerdo con mi consumo histórico previo a la cuarentena”.

Expediente 4572, Patricio cliente de La Florida

Analizados los antecedentes del caso, la Defensoría del Cliente confirmó que el servicio corresponde a un local de lavado de autos y que efectivamente se encontró cerrado por gran parte del periodo de cálculo del límite de sobreconsumo, por tanto, los consumos considerados no reflejan la realidad de funcionamiento normal del local.

Como resultado del proceso de mediación de esta oficina con la Gerencia de Experiencia de Clientes, se acuerda modificar y respetar el límite de sobre consumo de acuerdo con su registro histórico, previo a la cuarentena.

Vía de solución: mediación

CASOS 2020

“Mi propiedad fue ocupada ilegalmente, dejando deudas de servicios básicos. Solicité a la empresa ayuda para rebajar la deuda de agua, sin embargo, se me indicó que no era posible, avisé a tiempo. Solicito rebajar deuda dejada por ocupación ilegal de mi casa”.

Expediente 4597, Verónica cliente de Providencia

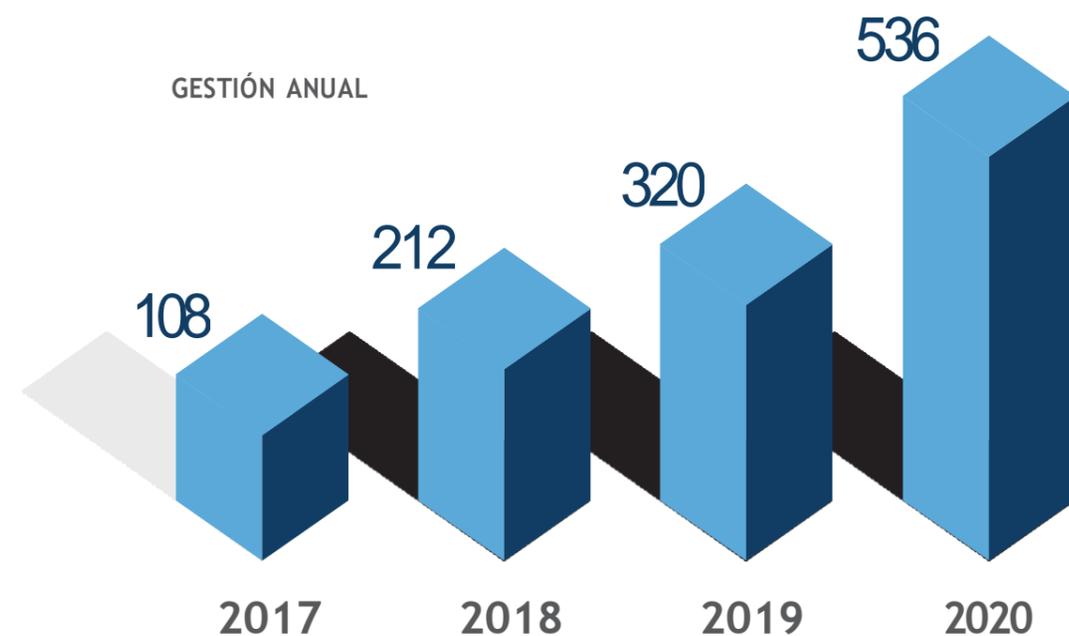
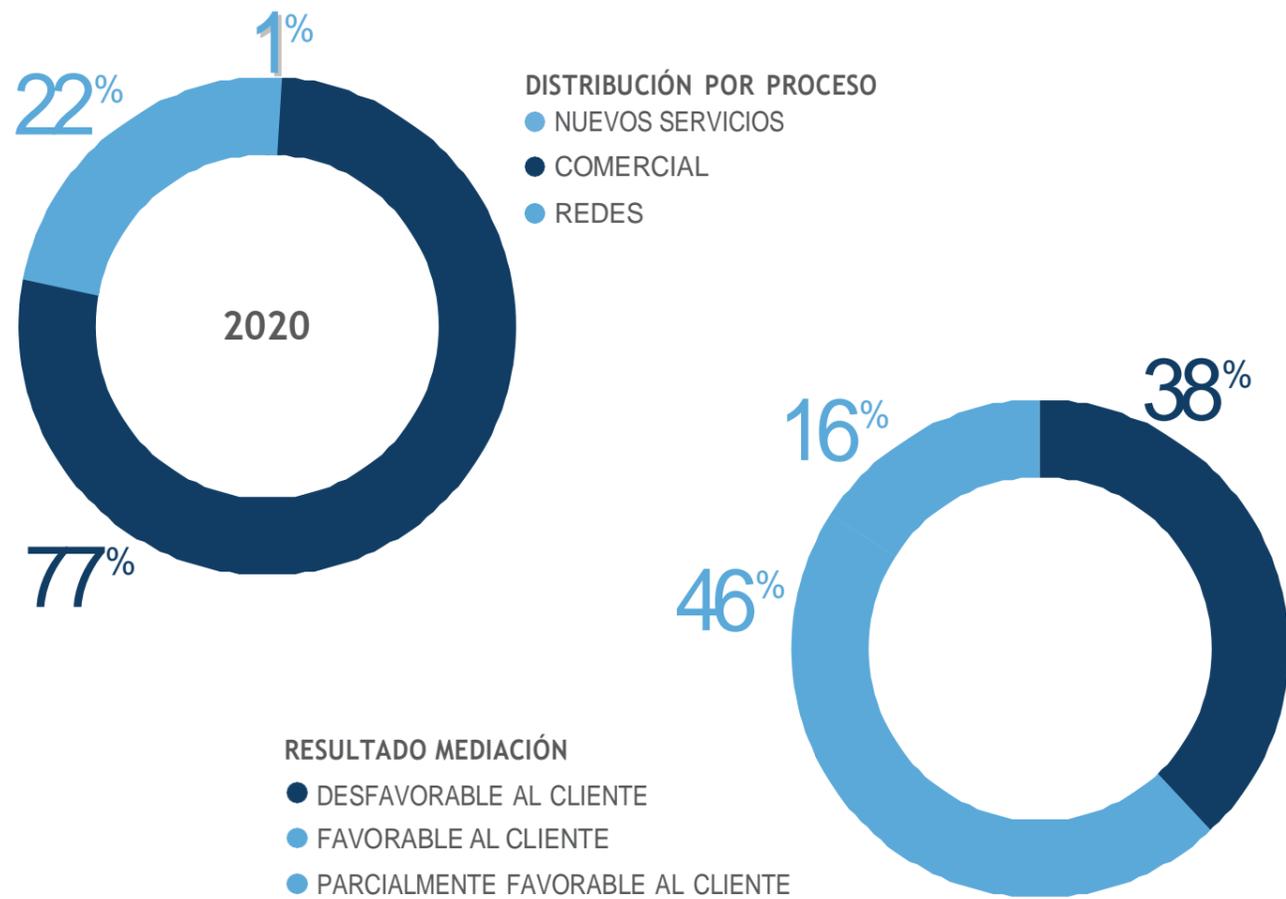
Analizados los antecedentes del caso, y haciendo uso de la facultad que le asiste a esta oficina, de acuerdo a lo establecido en su reglamento, se emite una resolución al área comercial de la compañía, para que proceda a rebajar la deuda generada en el domicilio desde la fecha de notificación enviada por el cliente, hasta la fecha que recupera el inmueble. El cliente informó a la empresa respecto a la situación que afectaba a su propiedad, sin embargo, la respuesta entregada por la compañía no le indicó los pasos a seguir y no fue gestionada su solicitud de corte del suministro.

Vía de solución: resolución

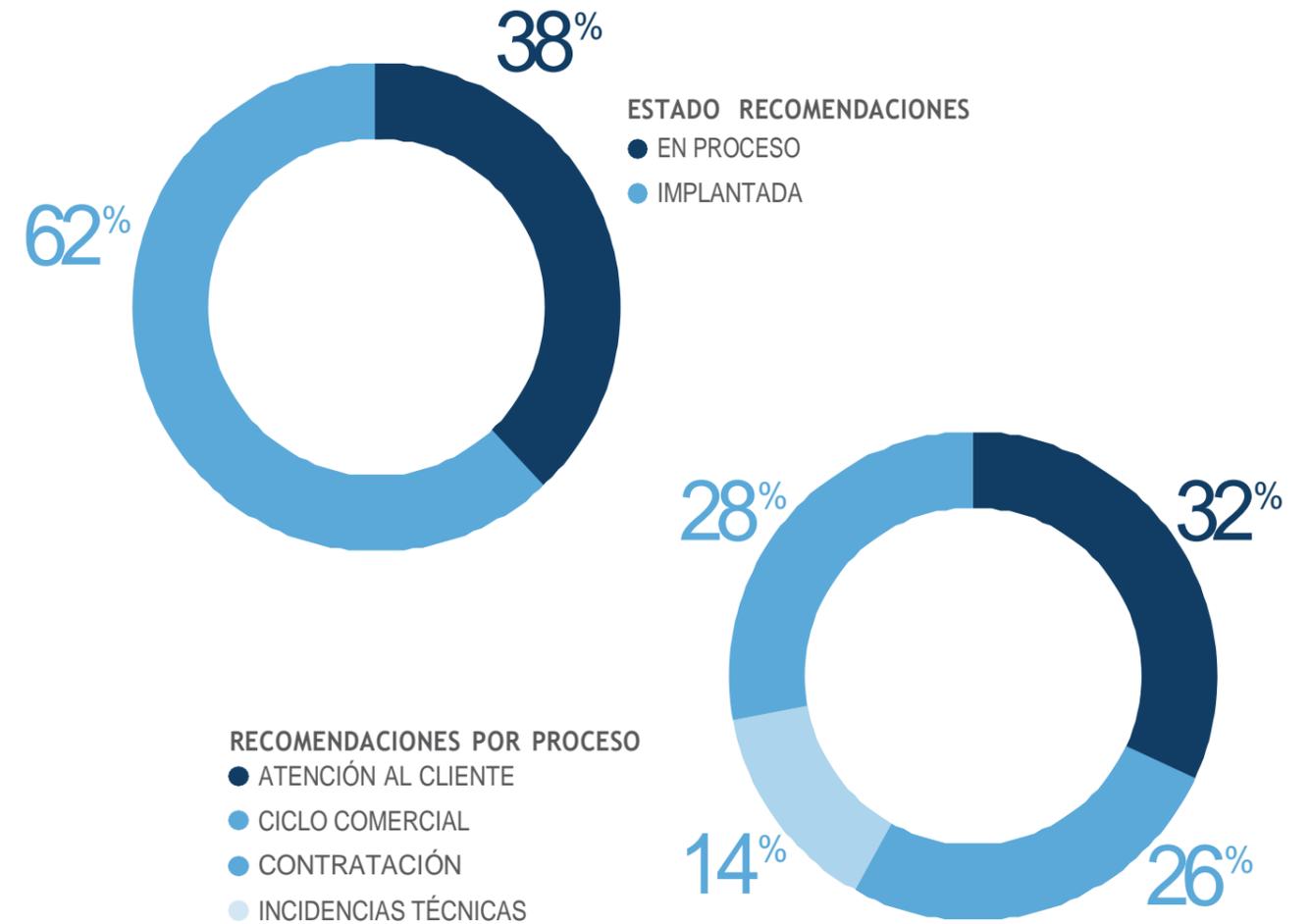
***Resolución:**

Corresponde a una facultad del Customer Counsel, que se aplica en aquellos casos cuando no se llega a un acuerdo con el área involucrada de la empresa. A través de la cual se determina de forma unilateral por parte de la Defensoría del Cliente, las acciones a ejecutar, las que pasan a ser vinculantes para la empresa y deben ser ejecutadas en el plazo señalado en dicha resolución.

GESTIÓN DE CASOS



GESTIÓN DE RECOMENDACIONES



DERIVACIONES

Como parte del proceso de atención del Customer Counsel, existe la instancia de "Derivación", a través de la cual gestionamos la creación de requerimientos para clientes que acuden a esta oficina como primera instancia de reclamo. De esta forma, garantizamos que el cliente obtenga una primera respuesta por parte de la empresa y evitamos que se deba realizar un nuevo contacto.

En la gráfica se puede observar que para el año 2020 y debido a la pandemia, no se realizaron derivaciones, debido a que la plataforma de atención no hizo distinción de la instancia del reclamo presentado.



RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son un mecanismo a través del cual es posible traspasar nuestra experiencia de segunda instancia con el cliente y generar propuestas de mejoras en los distintos procesos de la compañía y asegurar así la calidad de servicio al cliente.

A continuación, presentamos un detalle de las principales recomendaciones incorporadas en el informe anual, las que han sido compartidas y analizadas con las distintas áreas involucradas.

Procedimiento para convenios de pago

En vista a la alta demanda que de forma permanente existe para regularizar las deudas mediante la suscripción de convenios de pago, se sugiere modificar el protocolo de atención para este tipo de gestiones, permitiendo que el cliente pueda concretar la suscripción del convenio en un único llamado telefónico. En la actualidad, el cliente debe esperar a que un ejecutivo especializado devuelva el llamado para hacer el convenio.

Protocolos de atención

Se ha detectado que la insatisfacción de los clientes en los procesos de atención del ámbito de redes tiene directa relación con las expectativas generadas en la primera instancia de contacto con la empresa (Contac Center) frente a lo que ocurre realmente en terreno, donde el cliente no comprende, por falta de información, que la solución de su problema requerirá, por ejemplo, de visitas de contratistas de distintas especialidades. En este sentido, el Customer Counsel recomienda adecuar los protocolos de atención, informando al cliente de cada una de las etapas que se requieren realizar para entregar la solución al problema planteado y los plazos de cada una de ellas.

RECOMENDACIONES

Gestión de Agotamientos Mecánicos

En consideración a las reiteraciones de casos gestionados relacionados con los trabajos de desobstrucción de UD, esta oficina recomienda, para aquellos casos en que se requiere realizar “Agotamientos Mecánicos”, mientras se entrega la solución definitiva, exista una administración centralizada en Siebel para garantizar el fiel cumplimiento de la ejecución de dicha actividad, toda vez que se reitera la insatisfacción por parte de los clientes en esta materia.

Seguros

Se reitera la recomendación del informe N° 4 del Customer Counsel, de junio de 2019, en relación con la necesidad que las gestiones de requerimientos por concepto de “Daños a Terceros” donde se requiere la intervención del Área de Seguros, se realicen mediante Siebel, registrando cada una de las gestiones realizadas en cada caso. Esto permitirá a todas las unidades involucradas tener trazabilidad del caso e información oportuna, para dar respuesta a los clientes.



2020
