

CONOCE LA FIGURA DEL CUSTOMER COUNSEL

¿Qué es el Customer Counsel?

Para potenciar el diálogo y el compromiso con sus clientes, Aquona cuenta con la figura del Customer Counsel.



Las principales características del Customer Counsel son:

- Analiza de una manera personalizada cada reclamación que recibe de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido por parte de la empresa.
- Promueve la mediación entre el cliente y la empresa.
- Constituye la última opción amigable, en el seno de Aquona, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.
- Actúa con imparcialidad frente a las partes, transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.
- Potencia el diálogo y el compromiso con sus clientes.

¿Cuáles son sus funciones?

- Resolver conflictos entre el cliente y la empresa en última instancia.
- Formular recomendaciones y propuestas de mejora del servicio al cliente.
- Promover el diálogo con los grupos de interés, en el entorno clientes.

¿Cuándo interviene el Customer Counsel?

Cuando lo solicita un cliente que tiene un contrato de suministro de agua potable con Aquona en alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el cliente discrepe de la respuesta que los servicios de atención al cliente de la empresa han dado a la reclamación presentada.
- Cuando el cliente no haya recibido respuesta de los servicios de atención al cliente a la reclamación presentada y haya transcurrido el plazo máximo fijado para ello.



El Customer Counsel no actuará en aquellos casos en que la reclamación esté pendiente de la decisión de una Administración Pública u organismo dependiente de ella.

Procedimiento: ¿Cómo atendemos sus reclamaciones?



