



Real sitio de San Ildefonso

Informe de gestión de clientes.

2015



1. OBJETO	3
2. EVOLUCIÓN DE CLIENTES AÑO 2015.....	3
2.1.1 <i>Indicador Evolución de Clientes.....</i>	3
2.2 CONTRATACIÓN.	4
2.2.1 <i>Altas:.....</i>	4
2.2.2 <i>Cambios de titular:.....</i>	5
2.2.3 <i>Bajas:.....</i>	5
2.3 INSTALACION DE CONTADORES ALTAS NUEVAS.....	5
2.3.1 <i>Indicador contadores instalados fuera del plazo definido.</i>	5
3. LECTURAS.....	6
3.1.1 <i>Indicador lecturas reales.....</i>	6
4. FACTURACIÓN.....	7
4.1.1 <i>tabla m3 facturados 2015.....</i>	7
4.1.2 <i>Gráfico comparativa m3 facturados 2014-2015.....</i>	8
4.2 FACTURAS ANULADAS.....	8
4.2.1 <i>Indicador facturas anuladas.....</i>	8
5. GESTIONES DE COBROS E IMPAGADOS	9
5.1 GESTIONES REALIZADAS 2015.....	9
6. QUEJAS	10
6.1 QUEJAS RECIBIDAS POR CLIENTE	10
6.1.1 <i>Indicador quejas recibidas por clientes.....</i>	10
6.1.2 <i>Cuadro de quejas por motivos.....</i>	11
6.2 PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA.....	11
6.2.1 <i>Indicador quejas respondidas fuera de plazo.....</i>	12
7. CONTACTOS CON USUARIOS.	12
8. CANALES NO PRESENCIALES	14
8.1 OFICINA VIRUTAL.....	14
8.2 CAT AVERIAS	14
8.3 CAT COMERCIAL.....	15
9. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES.....	16
10. 1SERVIALERTAS	17
11. FACTURA ELECTRÓNICA. EFACTURA.....	17
12. NUEVO AVISO DE LECTURA. IVR.....	18
13. NUEVA APP AQUONA.....	19

1 OBJETO

El objetivo es el de realizar análisis, seguimiento e informar sobre la gestión de los diferentes procesos comerciales que Aquona ha gestionado como concesionaria del servicio integral de agua en la explotación del Real Sitio de San Ildefonso. El periodo analizado es el correspondiente al año 2015.

Los procesos dentro del ciclo comercial que se analizan viendo su evolución son, entre otros: contratación, gestión de lecturas, facturación, contactos con usuarios y reclamaciones etc.

También presentamos todas las nuevas iniciativas y proyectos que Aquona ofrece a todos los usuarios del servicio.

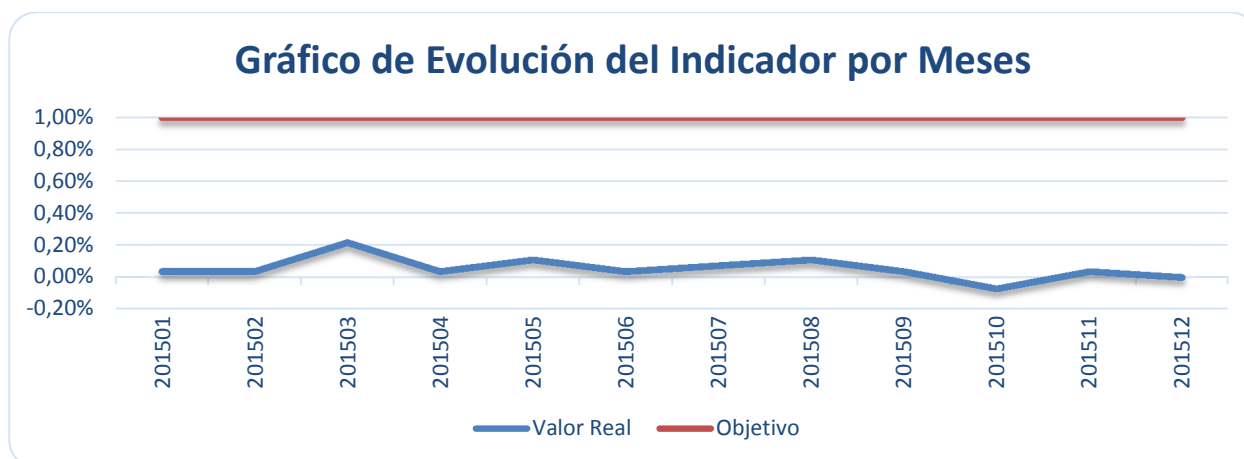
Este análisis y seguimiento nos ayuda a mejorar cada día el servicio prestado, para ofrecer a los usuarios mayor calidad y todos los avances a su disposición.

2 EVOLUCIÓN DE CLIENTES AÑO 2015

El número de usuarios a diciembre del año 2015 es de 2.799, que con respecto al año 2014 hay una evolución ligeramente positiva.

2.1.1 INDICADOR EVOLUCIÓN DE CLIENTES

Año	Mes	Valor Real	Objetivo	Desviación %		Numerador	Denominador
2015	Enero	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.782
	Febrero	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.783
	Marzo	0,22% %	1,00%	0,00%	●	6	2.789
	Abril	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.790
	Mayo	0,11% %	1,00%	0,00%	●	3	2.793
	Junio	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.794
	Julio	0,07% %	1,00%	0,00%	●	2	2.796
	Agosto	0,11% %	1,00%	0,00%	●	3	2.799
	Septiembre	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.800
	Octubre	-0,07% %	1,00%	0,00%	●	-2	2.798
	Noviembre	0,04% %	1,00%	0,00%	●	1	2.799
	Diciembre	0,00% %	1,00%	0,00%	●	0	2.799

Gráfico Evolución de Clientes por meses año 2014-2015**2.2 CONTRATACIÓN.****2.2.1 ALTAS:**

En el cuadro de clases y tipos de contratos se especifica la clase de contrato según su origen diferenciando entre alta nueva y alta que procede de un suministro que se encontraba en situación de baja. Y en cuanto al tipo de suministro la clasificación se hace por el uso del mismo. El total del año 2015 es de 82 altas. Qué se dividen según la siguiente tabla.

Clase Contrato	Tipo Contrato	Contratos
Alta Nueva	ALTA NUEVA DOMESTICA SIN SUMINISTRO	4
Alta Nueva	ALTA NUEVA DOMÉSTICA	9
Alta Nueva	ALTA NUEVA INDUSTRIAL/COMERCIAL	8
Alta Nueva	ALTA NUEVA OBRA	2
Alta Nueva	ALTA NUEVA RIEGO	1
Alta Procede de Baja	ALTA SOBRE BAJA DOMESTICA	6
Alta Procede de Baja	ALTA SOBRE BAJA DOMESTICA SIN SUMINISTRO	1
		31

2.2.2 CAMBIOS DE TITULAR:

Se realizaron 51 cambios de titular durante el año 2015.

Clase Contrato	Tipo Contrato	Contratos
Cambio de titular	CAMBIO TITULAR DOMESTICO CON CESION CONTADOR	41
Cambio de titular	CAMBIO DE TITULAR INDUST/COMERCIAL CON CESION DE CONTADOR	10

2.2.3 BAJAS:

Las bajas de suministro definitivas realizadas durante el año 2015 fueron 13.

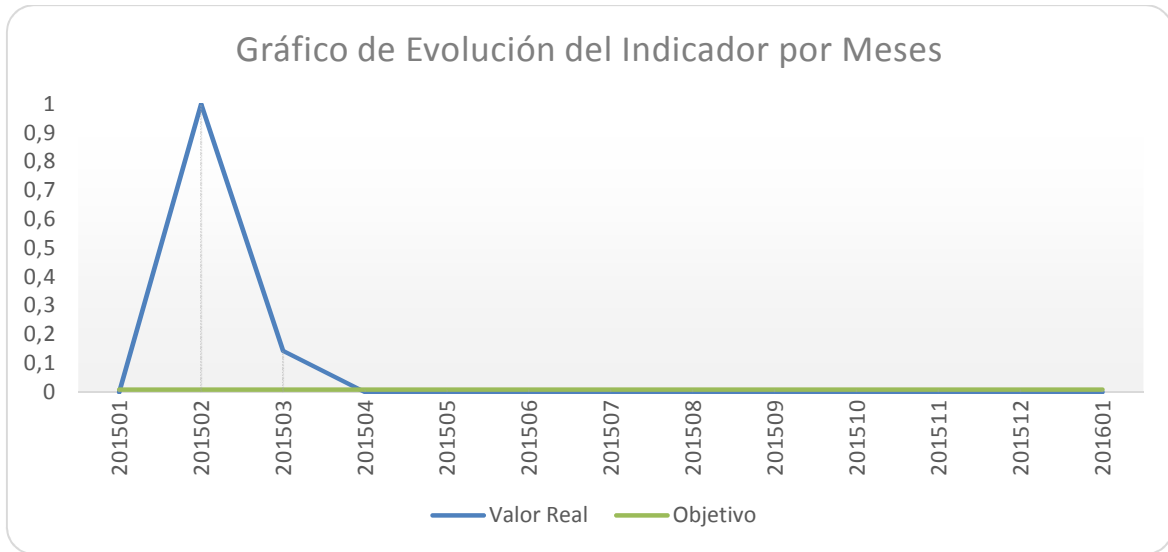
Clase Contrato	Contratos
Baja	13

2.3 INSTALACION DE CONTADORES ALTAS NUEVAS

Al realizar una nueva contratación nos **comprometemos** con los usuarios realizando la instalación del contador y por tanto dando servicio al nuevo suministro en menos no más de 24 horas. Para medir la calidad del servicio tenemos un indicador que se denomina contadores instalados fuera del plazo de tiempo definido. Durante el año 2015 en la explotación de Real Sitio de San Ildefonso no ha habido ningún contador fuera de este margen de tiempo.

2.3.1 INDICADOR CONTADORES INSTALADOS FUERA DEL PLAZO DEFINIDO.

Año	Mes	Valor Real	Objetivo	Desviación %		Numerador	Denominador
2015	Enero	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	3
	Febrero	100,00%	% 0,80%	-4445,45%	●	1	1
	Marzo	14,29%	% 0,80%	-549,35%	●	1	7
	Abril	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	2
	Mayo	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	2
	Junio	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	1
	Julio	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	3
	Agosto	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	4
	Septiembre	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	1
	Octubre	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	1
	Noviembre	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	1
	Diciembre	0,00%	% 0,80%	100,00%	●	0	0



3 LECTURAS

La toma de lecturas de los aparatos de medida de la explotación del Real Sitio de San Ildefonso de una forma **eficiente y de calidad** es fundamental para el buen funcionamiento del servicio ya que es la base para realizar la facturación a los usuarios. Por esto lo damos gran importancia y para medir su grado de eficiencia nos basamos en varios indicadores que nos permiten conocer la situación.

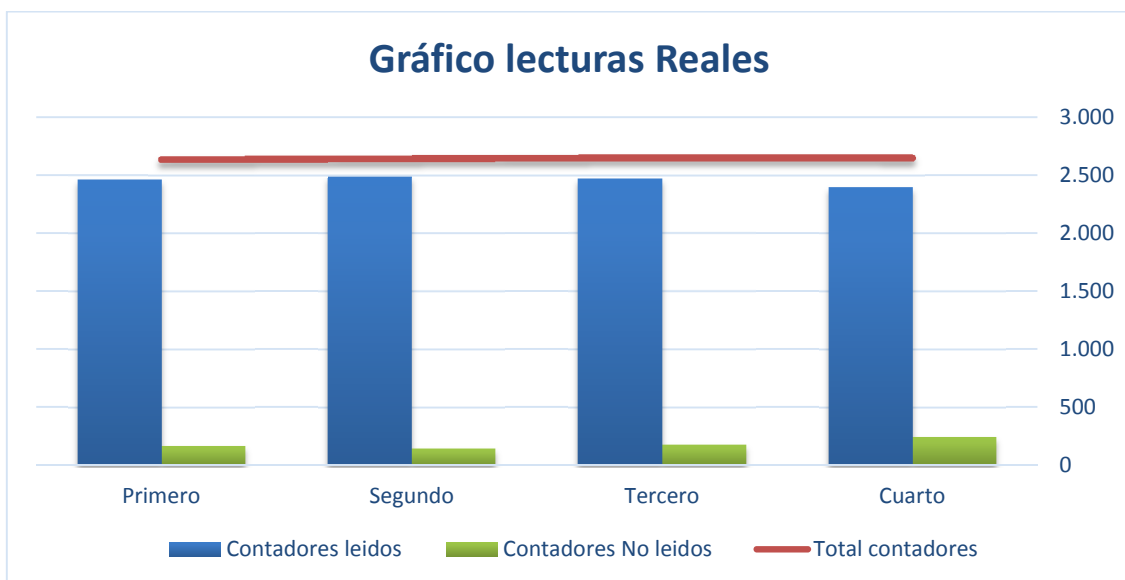
Se realizan toma de lecturas con periodicidad trimestral, y siguiendo un calendario que se confecciona al inicio de cada año. Se realiza las lecturas dentro de un intervalo de 91 días (+-4) entre una lectura y la del siguiente periodo esto nos aporta calidad en la gestión de lecturas.

Durante el año 2015 se ha realizado un total de 10.572 lecturas, de las cuales el **93%** de las realizadas son lecturas reales. También se lleva a cabo después de cada lectura, **inspecciones** para evitar incidencias en la facturación, esto hace que existan muy pocas facturas rectificadas. Y que la bondad de las lecturas y por tanto de la facturación sea mayor.

El restante porcentaje restante son suministros con el contador interior y en la mayoría de los casos suministros cerrados, en los que no disponemos de acceso para realizar la toma de lecturas. En estos casos se realizan **campañas interanuales de contadores cerrados**, en las que se envían cartas, sms o correos electrónicos a los usuarios para indicarles que se lleva más de cuatro periodos sin tomar la lectura de su contador, para evitar acumulaciones de consumo.

3.1.1 INDICADOR LECTURAS REALES

Año	Periodo	Valor Real	Objetivo	Numerador	Denominador
2015	Primero	93,51%	% 95,00%	2.462	2.633
	Segundo	94,32%	% 95,00%	2.492	2.642
	Tercero	93,09%	% 95,00%	2.466	2.649
	Cuarto	90,56%	% 95,00%	2.398	2.648



4 FACTURACIÓN

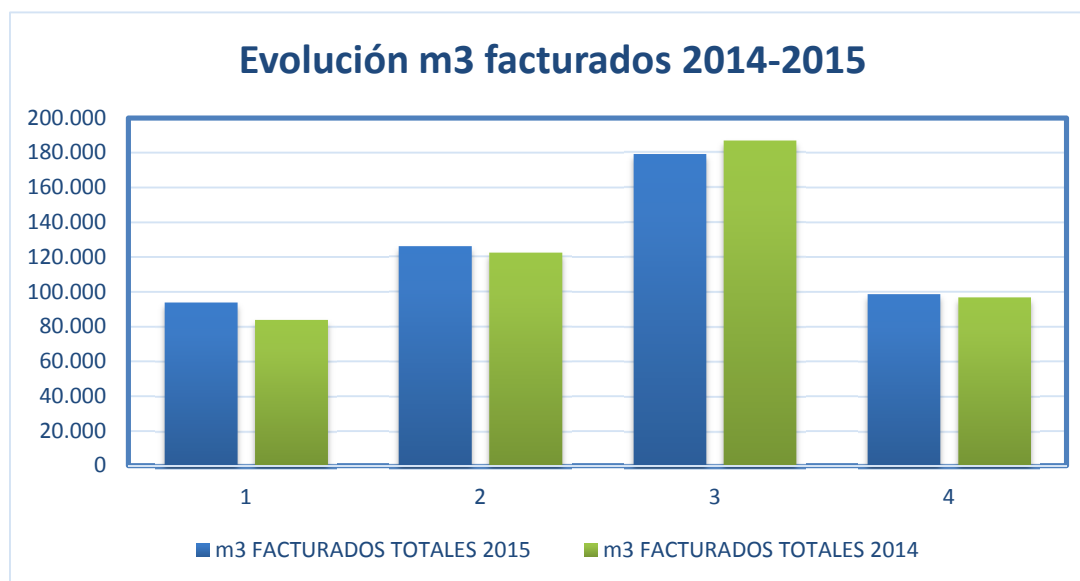
Tras la toma de lecturas y su posterior tratamiento, se realiza la facturación correspondiente en base al consumo que el aparato de medida desprende. Es fundamental que el periodo entre lectura y facturación sea el menor posible para que el usuario pueda tener a su disposición la información de forma rápida. Por este motivo hemos implantado la **facturación continua**. En la que los usuarios tienen la posibilidad de tener la factura a unos 6 días aproximadamente después de la toma de la lectura. Esto es algo que siempre se ha demandado por los usuarios.

Analizando la cantidad de m³ facturados del año 2015 con respecto al año 2014, en la explotación de Real Sitio de San Ildefonso la evolución es ligeramente positiva, aunque en los m³ facturados de usos doméstico la evolución es negativa sobre todo en el segundo y tercer trimestre del año, posiblemente motivado por la bajada en el uso del agua para el riego y por la conciencia social sobre el ahorro y el cuidado del medioambiente.

4.1.1 TABLA M3 FACTURADOS 2015.

EXPLOTACIÓN	m3 FACTURADOS TOTALES 2015
Trimestrales	
REAL SITIO DE SAN ILDEFONSO 1	93.767
REAL SITIO DE SAN ILDEFONSO 2	126.024
REAL SITIO DE SAN ILDEFONSO 3	178.866
REAL SITIO DE SAN ILDEFONSO 4	98.719
Total Trimestral	497.376

4.1.2 GRÁFICO COMPARATIVA M3 FACTURADOS 2014-2015



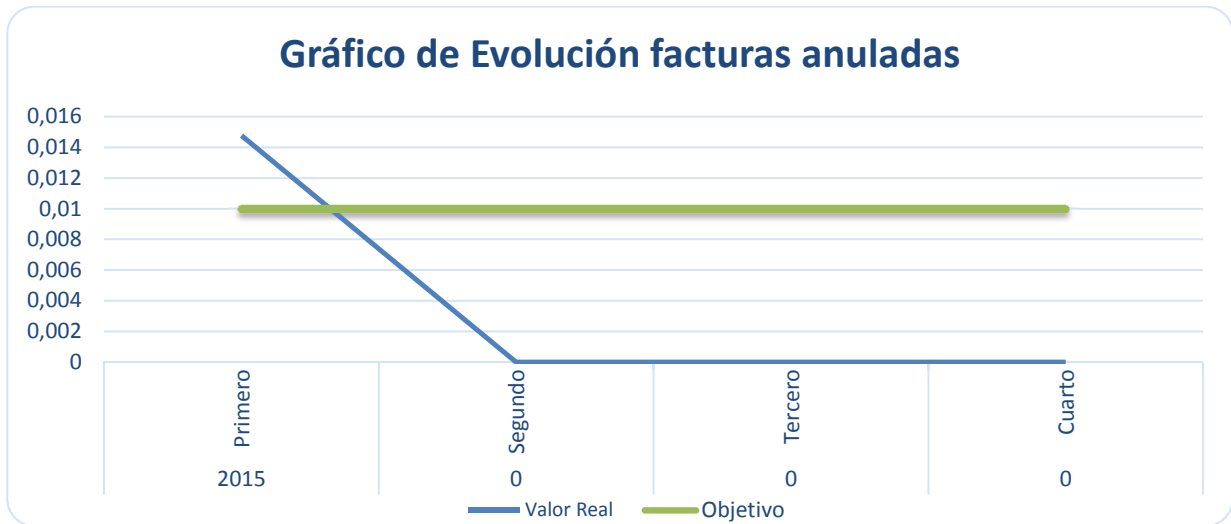
4.2 FACTURAS ANULADAS

Para conocer la **calidad del proceso de facturación**, utilizamos el indicador de lecturas anuladas, lo que nos ayuda a saber el número de facturas modificadas debido a errores del proceso (error en la tarifa aplicada, en tramos, etc.).

En la explotación del Real Sitio de San Ildefonso durante el año 2015 se anularon 4 facturas de un total de 10.877 facturas realizadas. Lo que supone únicamente un 0.04 %. Lo que supone una mínima parte. Este indicador refleja la calidad de las lecturas tomadas y mantenimiento de las bases de datos.

4.2.1 INDICADOR FACTURAS ANULADAS.

Año	Periodo	Valor Real	Objetivo	Desviación %		Numerador	Denominador
2015	Primero	1,48% ‰	1,00% ‰	-47,60%	●	4	2.710
	Segundo	0,00% ‰	1,00% ‰	100,00%	●	0	2.720
	Tercero	0,00% ‰	1,00% ‰	100,00%	●	0	2.725
	Cuarto	0,00% ‰	1,00% ‰	100,00%	●	0	2.722



5 GESTIONES DE COBROS E IMPAGADOS

A lo largo del año 2015 se han realizado diferentes gestiones de impagados en la explotación del Real Sitio de San Ildefonso. Entre ellas están, la notificación de deuda, aviso de suspensión, Juicios Monitorios. Es importante la **agilidad** al hora de realizar estas gestiones para que la deuda no se acumule y el importe a reclamar sea menor así el **usuario** tendrá más **facilidad a la hora de poder realizar el pago**. Es precisamente por este motivo por el que seguimos solicitando a este ayuntamiento la aprobación para poder realizar la suspensión de suministro en aquellos casos que no se realice el pago, excluyendo aquellos clientes vulnerables.

Aquona está concienciada con la situación social de algunos usuarios, y por esto pone a su disposición la posibilidad de fraccionar la deuda utilizando los **Compromisos de pago**.

5.1 GESTIONES REALIZADAS 2015

Durante el año 2015 en la explotación del Real Sitio de San Ildefonso se ha realizado diferentes gestiones de Impagados. Aunque la efectividad de las mismas en muy baja. En algunos casos, también se han interpuesto Juicios Monitorios, por la imposibilidad de realizar la suspensión de suministro.

Tabla de Gestión realizadas 2015.

Paso	Factura Rec.	Importe Rec.	Factura Cobro	Importe Cobrado	Ratio
CARTA NOTIFICACION DEUDA	1296	109.592,50 €	76	1.868,16 €	1,705
CARTA NOTIFICACION DEUDA	1119	115.897,87 €	55	10.524,82 €	9,080
CARTA NOTIFICACION DEUDA	713	117.557,15 €	58	14.491,46 €	12,327
CARTA NOTIFICACION DEUDA	642	102.597,97 €	17	10.128,49 €	9,872
CARTA NOTIFICACION DEUDA	772	77.180,98 €	42	2.390,85 €	3,097

4542	522.826,47 €	248	39.403,78 €	0,075
------	--------------	-----	-------------	-------

6 QUEJAS

Se lleva un registro de todas las quejas recibidas, tanto para realizar seguimiento de la evolución y resolución de la misma, como para posterior análisis teniendo en cuenta diferentes factores, para poder tener información y **mejorar la gestión del servicio**.

6.1 QUEJAS RECIBIDAS POR CLIENTE

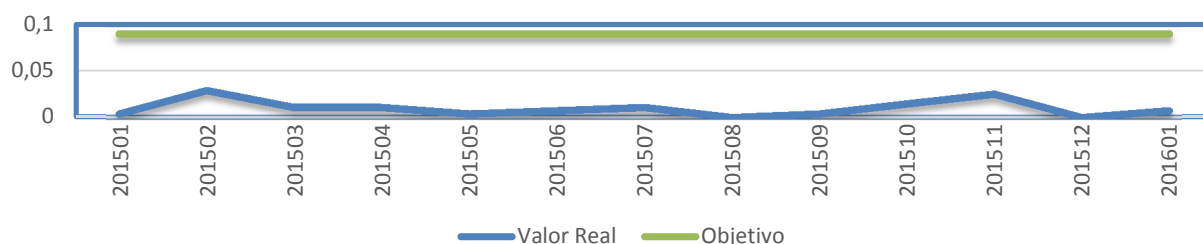
Analizamos el número de quejas totales recibidas y calculando el porcentaje de afectación sobre el total de clientes de la explotación.

En Real Sitio de San Ildefonso durante el año 2015 el total de quejas recibidas son 35, que supone tan solo un 0,10% del total de clientes de la explotación.

6.1.1 INDICADOR QUEJAS RECIBIDAS POR CLIENTES

Año	Mes	Valor Real	Objetivo	Desviación %		Numerador	Denominador	
2015	Enero	0,36%	9,00%	1	95,51%	●	1	2.782
	Febrero	2,87%	9,00%	1	64,07%	●	8	2.783
	Marzo	1,08%	9,00%	1	86,55%	●	3	2.789
	Abril	1,08%	9,00%	1	86,56%	●	3	2.790
	Mayo	0,36%	9,00%	1	95,52%	●	1	2.793
	Junio	0,72%	9,00%	1	91,05%	●	2	2.794
	Julio	1,07%	9,00%	1	86,59%	●	3	2.796
	Agosto	0,00%	9,00%	1	100,00%	●	0	2.799
	Septiembre	0,36%	9,00%	1	95,54%	●	1	2.800
	Octubre	1,43%	9,00%	1	82,13%	●	4	2.798
	Noviembre	2,50%	9,00%	1	68,74%	●	7	2.799
	Diciembre	0,00%	9,00%	1	100,00%	●	0	2.799

Gráfico de Evolución del Indicador por Meses

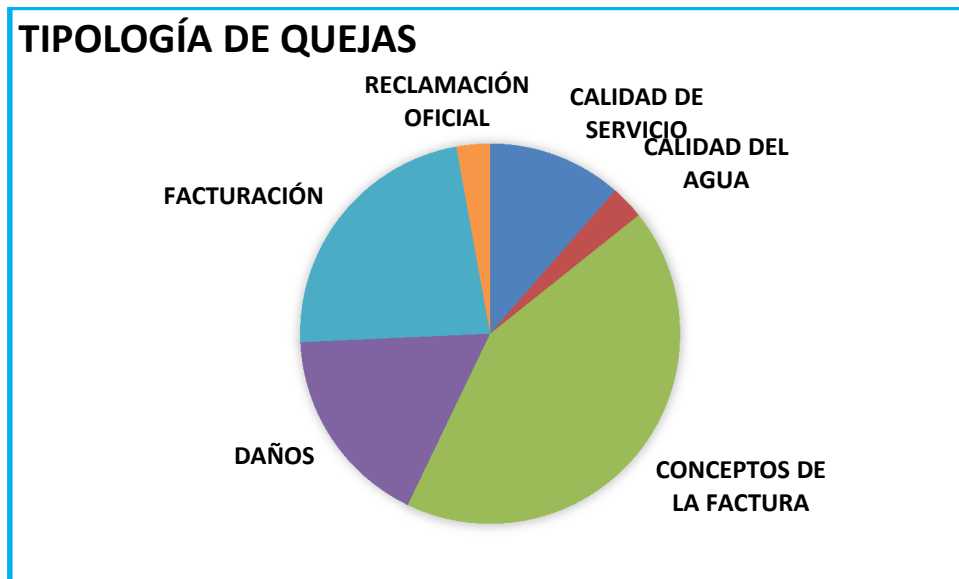


6.1.2 CUADRO DE QUEJAS POR MOTIVOS.

Analizamos también las quejas recibidas por el motivo de la misma. En la explotación del Real Sitio de San Ildefonso, durante el año 2015 el principal motivo de queja es relativo a las facturaciones de los consumos registrados en los contadores.

Siendo el motivo facturación el que suma el mayor porcentaje de quejas recibidas del total de quejas.

	CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DEL AGUA	CONCEPTOS DE LA FACTURA	DAÑOS	FACTURACIÓN	RECLAMACIÓN OFICIAL	Total general
LA GRANJA DE SAN ILDEFONSO	4	1	15	6	8	1	35



6.2 PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA

A parte del volumen de quejas, y su motivo, también analizamos el plazo de respuesta a las mismas. Para ello utilizamos un indicador en el que calculamos el plazo entre la fecha de registro de queja y la fecha de resolución de la misma. Teniendo como objetivo marcado y como **compromiso** con los usuarios un plazo no superior a 10 días. (En todas aquellas que no se desprendan acciones ajenas al servicio o que dependan de terceros, como verificación de contador o inspecciones de lecturas en las que nos deben permitir el acceso)

6.2.1 INDICADOR QUEJAS RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO

Año	Mes	Valor Real	Objetivo	Desviación %	Numerador	Denominador
2015	Enero	0,00%	2,00%	100,00%	0	0
	Febrero	0,00%	2,00%	100,00%	0	8
	Marzo	0,00%	2,00%	100,00%	0	4
	Abril	0,00%	2,00%	100,00%	0	1
	Mayo	0,00%	2,00%	100,00%	0	3
	Junio	0,00%	2,00%	100,00%	0	1
	Julio	0,00%	2,00%	100,00%	0	3
	Agosto	0,00%	2,00%	100,00%	0	0
	Septiembre	100,00%	2,00%	-2122,22%	1	1
	Octubre	0,00%	2,00%	100,00%	0	5
	Noviembre	0,00%	2,00%	100,00%	0	6
	Diciembre	0,00%	2,00%	100,00%	0	1

7 CONTACTOS CON USUARIOS.

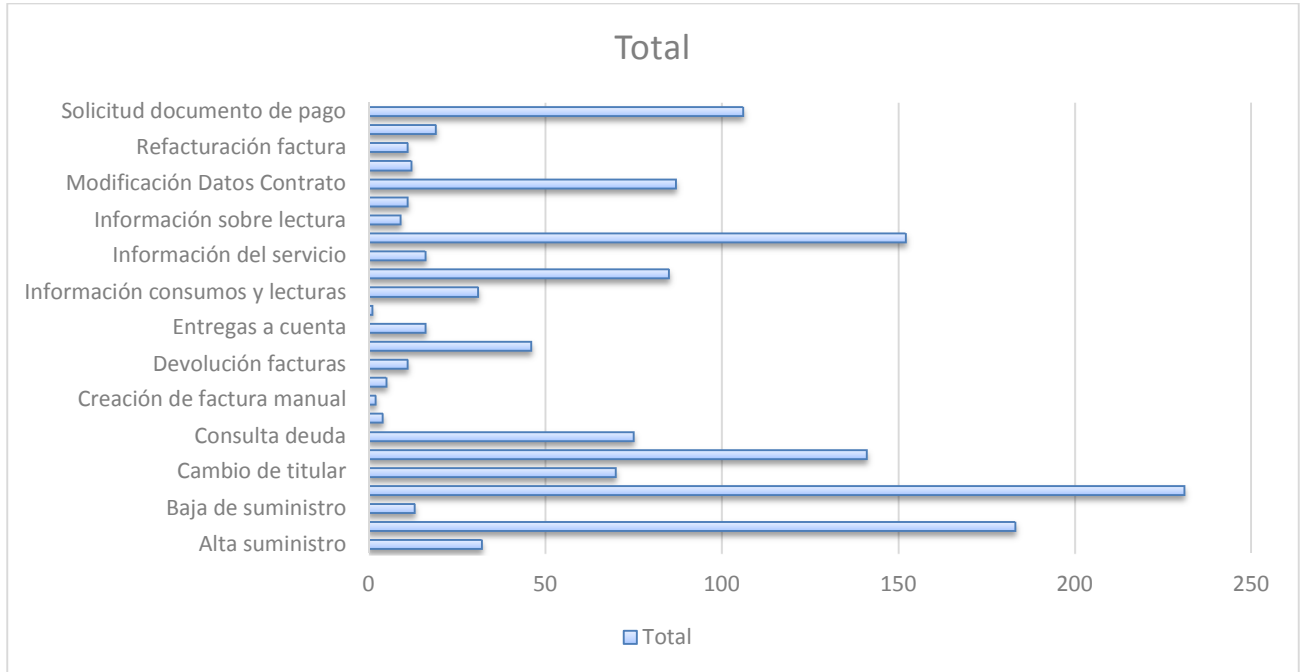
En la explotación del Real Sitio de San Ildefonso se realizan diferentes tipos de contactos con los usuarios del servicio. Estos contactos los clasificamos por tipologías para que esta información nos ayude lo que nuestros usuarios nos demandan y poder reforzar esas áreas.

El mayor número de contactos por su tipología corresponde a cobros seguido por los de lecturas. El primero el principal motivo es la solicitud de documentos de pago y el segundo facilitar lectura de su contador.

Esta es la tabla de los contactos registrados durante el año 2015.

Tipo de contacto	Nº de contactos
Atención Cliente	337
Cobros	279
Consulta	410
Contratación	115
Facturación	19
Lecturas	192
Quejas	16
SIF	1
Total general	1369

Gráfico Contactos 2015 por tipos.



8 CANALES NO PRESENCIALES

Aquona en la explotación del Real Sitio de San Ildefonso tiene a disposición de sus clientes, **canales de comunicaciones no presenciales** para facilitar realiza cualquier tipo de gestión sin necesidades de desplazamientos y horarios establecidos.

Dentro de estos canales están, la **Oficina Virtual**, donde nuestros clientes podrán realizar cualquier trámite durante las 24 horas del día, así como los diferentes **Centros de Atención Telefónica** tanto comercial como de averías.

8.1 OFICINA VIRTUAL

Los usuarios del Real Sitio de San Ildefonso pueden realizar cualquier tipo de gestión a través de la Oficina Virtual que existe a su disposición, en un clic, rápido, cómodo y sencillo. Desde la Oficina Virtual **24 horas al día 365 días al año disponible**.

Dirección Oficina Virtual.

<https://aquona.aquasonline.es/>



8.2 CAT AVERIAS

Existe también, a disposición de los ciudadanos un Centro de Atención Telefónica de Averías para cualquier tipo de Aviso o consulta. **Totalmente Gratuito.**

TELÉFONO DE AVERÍAS 900 330 030

El teléfono de averías durante 24 horas, los 365 días del año. Si hay alguna incidencia, nuestro equipo de atención telefónica le informará sobre el tipo de avería, su importancia y

la duración aproximada de la intervención.

8.3 CAT COMERCIAL

Este año se activará el servicio del CAT Comercial del Real Sitio de San Ildefonso, con lo que supone un canal más la posibilidad de que los usuarios del servicio puedan realizar múltiples de gestiones con una mayor comodidad y evitando así desplazamientos incensarios y **Totalmente Gratuito.**

 **TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 900 190 020**

9 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

En el año 2015 continuamos con los **compromisos con nuestros clientes**, publicándolos y dándoles visibilidad en las páginas web y también publicarlo en la facturación de cada servicio, incluyendo en la factura el mensaje creado al efecto.



- Instalamos su contador en 24 horas.
- Si al leer tu contador detectamos un consumo esperado superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.
- Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo máximo de 10 días laborables.
- Nos comprometemos a realizar una correcta lectura de tu contador. Si cometemos un error, lo subsanaremos en un plazo de 6 días laborales.
- Ejecutamos de forma inmediata las siguientes gestiones comerciales: Cambio de titular del suministro para viviendas, actualización de domicilio de correspondencia, actualización de datos bancarios y emisión de duplicados de facturas.



Al servicio del cliente

En **VIAQUA** nos comprometemos a trabajar cada día para ofrecer más que un servicio al cliente, queremos estar al servicio de nuestros clientes. **Porque cambiamos para mejorar y mejoramos para evolucionar.**

Conoce nuestros compromisos en www.viaqua-sa.es

- # profesionalidad
- # precisión
- # cercanía
- # eficiencia
- # responsabilidad



* 100 años de servicio al cliente
 SERVICIO AL CLIENTE
 100 años de servicio al cliente
 www.viaqua-sa.es

10 SERVIALERTAS

Se continúa con el servicio para los clientes gratuito que es el envío de **servialertas**. Por medio del cual pueden recibir información de forma inmediata, a través de un mensaje de texto en el móvil o un correo electrónico, por ejemplo si se detecta un elevado consumo registrado en su contador, fuera de la media de su histórico. Así como información por medio de mail o sms sobre los cortes de suministro programados.

SERVIALERTAS 2015 REAL SITIO DE SAN ILDEFONSO	
EMAIL	1130
SMS	1211
Total general	2.341



11 FACTURA ELECTRÓNICA. EFACTURA.

Este año a raíz de la nueva reglamentación sobre la forma de emisión y envío de facturas a los Organismos Públicos, se ha gestionado en la explotación del Real Sitio de San Ildefonso implementando en la base de dato los códigos DIR correspondiente y el envío de las facturas a través del portal de las facturas electrónicas.



12 NUEVO AVISO DE LECTURA. IVR

Este año se pondrá en marcha, un nuevo servicio para informar de la lectura del contador. Los usuarios del Real Sitio de San Ildefonso a través de un **teléfono gratuito** pondrán insertar de forma directa la lectura de su contador. Únicamente con el número de contrato se puede informar de la lectura. Que directamente pasará a la aplicación comercial, para que tras pasar un filtro para evitar posibles errores de lectura se tendrá en cuenta para la facturación, si no pudiéramos tener ninguna otra lectura en este periodo.



900 816 200

AQUONA

Aviso importante

Lectura de contador

Al no haber podido proporcionar los datos de lectura de su contador en su día, rogamos nos lo facilite a la mayor brevedad posible, junto con la fecha de lectura y su número de contrato.

Para ser cona parada en la próxima facturación es necesario que aporte la lectura en un plazo no superior a 2 días desde la fecha de lectura.

Para ello se puede poner en contacto con nosotros a través de los siguientes canales de atención:

Llámanos a nuestro teléfono gratuito
900816200
Tu lunes a viernes de 9h a 22h

O bien rellenando el formulario que encontrarás en el apartado "Ayuda" de nuestra web:
www.aquona.es

INCCA
000000,00

Si tienes alguna duda o consulta puedes llamar a los números de atención al cliente de la mano.

13 NUEVA APP AQUONA

Este año se ha creado una aplicación, que permite que los usuarios del Real Sitio de San Ildefonso puedan tenerlo más fácil, poniendo a su disposición la nueva App de la Oficina Virtual, desde donde pondrán realizar todas las gestiones de una manera fácil y rápida. Consultar detalles de facturas emitidas, consumos, etc.

