

## **ESTATUTO Y REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE AGUAS DEL PUERTO EMPRESA MUNICIPAL S.A.**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

APEMSA crea la figura del Defensor del Cliente como una aportación más al conjunto de instituciones e instrumentos existentes para la protección de los derechos de los clientes.

El Defensor del Cliente aporta como novedad el hecho de que centra su punto de mira en la satisfacción de los intereses de una de las partes: El Cliente. Por el contrario otros sistemas como el administrativo, el judicial o el arbitral sitúan a ambas partes en un mismo plano con los mismos deberes y cargas en orden a la probanza de los hechos.

El Defensor del Cliente se concibe, por tanto, como un instrumento de defensa de los intereses de los clientes. Exige a APEMSA una participación activa en la tramitación de las reclamaciones y quejas e impone que los dictámenes que emita sean preceptivos para APEMSA. Por su parte el cliente puede no aceptar el dictamen. Si no estuviese de acuerdo tendrá la posibilidad de acudir a otras vías para la defensa de sus intereses.

### **CAPITULO I. DESIGNACIÓN**

#### **ARTICULO 1**

1.- El Defensor del cliente de APEMSA es la figura encargada de velar por la protección de los intereses de los clientes en las relaciones de estos con APEMSA. El nombramiento se realizará por el Consejo de Administración a propuesta de la Dirección.

2.- El domicilio de la Oficina del Defensor del Cliente se corresponderá con el de APEMSA si bien podrá contar con medios propios para el desarrollo de su actividad.

### **CAPITULO II. ÁMBITO DE ACTUACION**

#### **ARTÍCULO 2**

Las competencias del Defensor del cliente se extenderán necesariamente a todas las cuestiones relevantes que afecten a las relaciones entre los clientes y APEMSA en la prestación del servicio de abastecimiento, saneamiento y depuración de agua y en particular a la formalización de contratos de suministro, derechos de acometida, medición de consumos, facturación, cobro del suministro, solicitud de indemnización por daños, etc.

### **CAPITULO III. REQUISITOS, INCOMPATIBILIDADES Y LIMITACIONES**

#### **ARTICULO 3**

1.- El nombramiento de Defensor del Cliente deberá recaer en persona con licenciatura en derecho, amplio conocimiento de la relación comercial y de clientes y capacidad profesional para el desempeño de las funciones que se atribuyen al cargo.

2.- El Defensor del Cliente no atenderá reclamaciones que no hayan sido previamente tramitadas y resueltas por el área o departamento correspondiente. Siendo su intervención la última instancia una vez desestimada la pretensión del cliente por los servicios de atención establecidos por la APEMSA.

3.- El Defensor del Cliente no podrá conocer sobre cuestiones que constituyan una facultad discrecional de la Empresa, ni sobre aquellas materias que estén sometidas a la decisión de Autoridad Judicial, o de una Administración Pública u organismo de ella dependiente. Ni de cuestiones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Empresa frente a sus clientes.

### **CAPITULO IV. FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

#### **ARTÍCULO 4**

1.- Son funciones del Defensor del Cliente la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes derivados de la relación con APEMSA, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza, promoviendo el cumplimiento de la normativa, de la transparencia, la protección de la clientela y las buenas practicas. El Defensor del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, actuará con absoluta integridad y objetividad, asegurando en todo momento el secreto respecto de los datos utilizados.

2.- En particular corresponden al Defensor del Cliente, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Resolver, en última instancia, las reclamaciones que los clientes formulen en relación con operaciones o servicios de carácter contractual.
- b) Informar al Consejo de Administración y a la Gerencia de APEMSA o, en su caso, a cualquiera de las entidades a las que extienda su competencia, de todos aquellos aspectos que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones que deben existir entre APEMSA y sus clientes.
- c) Dictaminar con autonomía y criterio propio dentro del ámbito competencial que le atribuye este Estatuto sobre las quejas y reclamaciones de los clientes de APEMSA.

- d) Mediar entre APEMSA y sus clientes, especialmente en aquellas reclamaciones en las que el cliente solicita el sometimiento a una Junta Arbitral de Consumo.
- e) Analizar las actuaciones de APEMSA en relación con sus clientes.
- f) Proponer, como consecuencia de lo anterior, correcciones a los procesos y/o actuaciones que realiza APEMSA en relación con los clientes, incluido un procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones.
- g) Conocer y analizar las cuestiones planteadas por Asociaciones de Consumidores y Asociaciones Ciudadanas.
- h) Conocer de forma sintética las quejas y reclamaciones que recibe la empresa.
- i) Analizar todas las quejas y reclamaciones que recibe la empresa por segunda vez del mismo cliente y por la misma causa.
- j) Identificar los puntos débiles de la gestión que generan un mayor número de quejas y reclamaciones o bien, un tipo de quejas y reclamaciones más conflictivo.
- k) Tener acceso a toda la información disponible en APEMSA, que este relacionada con la satisfacción/insatisfacción de clientes.
- l) Conocer, estudiar y realizar propuestas sobre las cuestiones que la Dirección de APEMSA le someta respecto a sus relaciones con los clientes.
- m) Presentar, formular y realizar ante la Dirección de APEMSA Informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que a su juicio puedan favorecer y mejorar las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre APEMSA y sus clientes.
- n) Con independencia de las quejas y reclamaciones planteadas ante el Defensor, este podrá recabar de cualquier área de APEMSA información sobre la actividad desplegada que hubiera merecido su atención y que a su juicio resulte de interés para los derechos de los clientes.

## **ARTÍCULO 5**

1.- El Defensor del Cliente será competente sobre las reclamaciones, una vez se haya pronunciado el Departamento correspondiente o Servicio de Atención al Cliente de APEMSA, o bien haya transcurrido 1 mes desde la fecha de su presentación de la reclamación sin haber recibido contestación.

2.- Quedan excluidas de la competencia del Defensor aquellas reclamaciones que no hayan sido planteadas y resueltas en primera instancia por el departamento o área competente. Configurándose la actuación del Defensor del cliente como una segunda y última instancia.

## **CAPITULO V. OBLIGACIONES CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **ARTICULO 6**

1.- APEMSA adoptará cuantas medidas sean pertinentes para que el Defensor del Cliente pueda desempeñar sus funciones con la necesaria agilidad, eficacia y eficiencia, velando, de modo especial, por la autonomía de su actuación.

2.- Compete a APEMSA, entre otras, las siguientes funciones.

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos para el adecuado funcionamiento de la Oficina del Defensor del Cliente, a propuesta de éste, así como la liquidación del mismo.
- b) Colaborar con el Defensor del Cliente en todo aquello que contribuya a mejorar la eficacia de su actuación, facilitándole cuanta información solicitare en materia que sea de competencia de APEMSA.
- c) Divulgar la existencia de la figura del Defensor del Cliente, en la forma que estime oportuna, e informar acerca del contenido de su reglamento de funcionamiento.
- e) Someter a la consideración del Defensor del Cliente, para que lo estudie y dictamine, cualquier tema que pudiera ir en detrimento de los intereses del cliente sin que medie reclamación formal por parte de este.

3.- Los departamentos sobre los que ejerza su competencia el Defensor del Cliente tendrán la obligación de facilitarle toda la información que éste les solicite en relación con las operaciones o servicios prestados por los mismos que sean objeto de reclamación por parte de los clientes, o cualquier otra necesaria para el ejercicio de sus funciones.

## **CAPITULO VI. DE LAS RECLAMACIONES, SU TRAMITACIÓN Y RESOLUCIONES**

### **ARTICULO 7**

1.- Los clientes podrán dirigirse al Defensor del Cliente cuando estimen que han sufrido un tratamiento, negligente, incorrecto o no ajustado a derecho.

2.- El procedimiento de reclamación se iniciará a instancias del cliente, mediante escrito presentado por él o mediante representación y dirigido al Defensor del Cliente. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y 56/07 de 28 de diciembre sobre impulso de la sociedad de la información.

3.- En el escrito de presentación de la reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada. NIF/CIF dependiendo del carácter de persona física o jurídica.
- b) Motivo de la reclamación, concretando con claridad las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Defensor del Cliente.
- c) Que el reclamante no tiene conocimiento de que el objeto de la reclamación esté siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- d) Lugar, fecha y firma.
- e) El reclamante deberá aportar, junto a su escrito, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten su reclamación.

## **ARTICULO 8**

1.- Recibida la reclamación, se procederá a la apertura de expediente, y se acusará recibo por escrito de su recepción.

2.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que subsane estos defectos, en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los defectos a que se hace referencia en este número, suspenderá el plazo para resolver que se establece en el art. 10 de este Reglamento, reiniciándose el cómputo de ese plazo desde la fecha en que el firmante haya presentado su escrito subsanando los defectos objeto del requerimiento.

3.- Se rechazará la admisión a trámite de la reclamación en los siguientes casos:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretenda tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en la normativa básica del Estado.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años desde que el reclamante hubiera tenido conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

4.- Cuando no se admita a trámite la reclamación por cualquiera de las causas indicadas en el número 3 de este artículo, se dictará resolución motivada que deberá notificarse al reclamante, concediéndole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el reclamante hubiera contestado y se mantenga la causa o causas de inadmisión, se le notificará la resolución final adoptada. Si el reclamante, en el plazo concedido, no presentara sus alegaciones, se procederá al archivo del expediente notificándose a aquél.

## **ARTICULO 9**

El Defensor procederá a suspender de inmediato la tramitación del procedimiento de una reclamación admitida a trámite, cuando tenga conocimiento de que el reclamante ha iniciado la tramitación de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, siguiéndose para este supuesto el procedimiento previsto en el número 4 de artículo 8 de este Reglamento.

## **ARTICULO 10.**

1.- Los procedimientos de reclamación tramitados por el Defensor del Cliente deberán resolverse en el plazo de dos meses, contados a partir de la fecha de su presentación ante la Oficina del Defensor.

2.- Admitida a trámite la reclamación, el Defensor dará traslado de la misma y de los documentos que la acompañen al Departamento que ha sido objeto de reclamación, por plazo de 15 días naturales, para que éste presente sus alegaciones. Recibidas las alegaciones, el Defensor podrá solicitar de éste, si lo estima necesario, cualquier información o documento relativo al expediente sobre el que ha de dictar resolución.

3.- Presentadas las alegaciones por la entidad, y recibida, en su caso, la información complementaria a que hace referencia el número 2 de este artículo el Defensor dictará una resolución motivada que contendrá una conclusión clara sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables al caso, así como las buenas prácticas. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportar las razones que lo justifiquen.

4.- la resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su pronunciamiento, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que se ajuste su utilización a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

## **ARTICULO 11**

Las resoluciones del Defensor del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, serán de aceptación voluntaria para el reclamante. Sin embargo, tales resoluciones serán de obligado acatamiento por los servicios o departamentos afectados cuando sean favorables al reclamante.

Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

## **ARTICULO 12**

1.- Una vez presentada la reclamación y antes de que el Defensor dicte resolución, el departamento objeto de la reclamación, podrá allanarse rectificando su situación con el reclamante a satisfacción de éste, comunicándolo al Defensor y justificándolo documentalmente. En este caso, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2.- El reclamante podrá desistir de su reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación del reclamante se refiere. No obstante, el Defensor podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas.

## **CAPITULO VII. INFORME ANUAL**

### **ARTICULO 13**

De forma trimestral, el Defensor del Cliente presentará ante la Gerencia un informe explicativo de las actividades realizadas a lo largo del trimestre anterior, sin perjuicio de un informe anual que deberá ser conocido y aprobado, en su caso, por Consejo de Administración y pasará a formar parte de la Memoria Anual de la Empresa y darse a conocer a los organismos representativos de los interlocutores externos, en particular a las Asociaciones de Consumidores y a las Organizaciones Municipales de Intermediación.

APEMSA deberá informar a través de su página Web, así como en cualquier tipo de publicidad institucional o escritos, de la existencia del Defensor del Cliente.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

### **ARTICULO 14**

El desarrollo, en su caso, de los aspectos contemplados en el presente reglamento será competencia del Consejo de Administración de APEMSA.

## **ARTICULO 15**

El presente Reglamento entró en vigor el día 28 de Mayo de 2.010, tras su aprobación en el Consejo de Administración de Aguas del Puerto E.M.S.A. de fecha 27 de Mayo de 2.010.

## **ARTICULO 16**

APEMSA publicará el presente Reglamento en su página Web y en la Intranet de la sociedad para conocimiento de sus clientes y empleados.