

## **INTRODUCCIÓN**

El Defensor del Cliente es un instrumento de atención al cliente consumidor, que se añade al cuadro de garantías que se le ofrece, en ningún caso excluyente de las demás, pero sí diferente, y que puede ofrecer indudables ventajas con respecto al sistema arbitral.

Se concibe como un instrumento de atención al cliente y no del prestador del servicio, exigiéndose del prestador una participación activa en la tramitación de los expedientes e imponiéndole la carga de acatar la resolución que finalmente se dicte. Por el contrario, las resoluciones del Defensor del Cliente no vinculan al cliente. Si aun así el cliente no quedara satisfecho en sus pretensiones, siempre tendrá la posibilidad de acudir a las demás vías que el sistema de protección le ofrece para la defensa de sus intereses.

Su misión es velar por la satisfacción de los intereses del cliente, en su relación con la entidad suministradora.

## **OBJETO DEL REGLAMENTO**

Regular la figura del Defensor del Cliente que prestará servicio a los clientes de los municipios de la empresa AGUAS DE VALENCIA SA que figuran en el Anexo I o que en un futuro se incorporen a dicha relación.

## **NOMBRAMIENTO**

El defensor del cliente será nombrado por el Consejo de Administración.

El nombramiento se efectuará por períodos de dos años prorrogables año a año

La condición de Defensor del Cliente es incompatible con los cargos políticos o administrativos, con el desempeño de funciones directivas o de representación en un partido político, en una organización de consumidores, o en un sindicato y con el empleo al servicio de los mismos.

En todo caso, no podrán ser elegidos para el cargo los que tengan antecedentes penales o estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración, o hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados.

## **TERMINACION DEL CARGO**

El defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- 1.- Expiración del plazo para el que fue nombrado, o cualquiera de sus prorrogas.
- 2.- Cese por actuación negligente en el desempeño de su cargo
- 3.- Dimisión mediante renuncia unilateral comunicada.
- 4.- Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- 5.- Incapacidad sobrevenida
- 6.- Fallecimiento

## **MISIÓN, FUNCIONES y COMPETENCIAS**

Es misión de la figura del defensor del cliente proporcionar una vía de revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias de presentación de reclamaciones que AGUAS DE VALENCIA SA pone a su disposición actuando, por tanto, como mecanismo de segunda instancia, así como identificar, a partir de los casos analizados, oportunidades de mejora en la calidad del servicio y atención a los clientes.

Son funciones del Defensor del Cliente la tutela, defensa y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes derivados de la relación con AGUAS DE VALENCIA SA, 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, transparencia, protección de los clientes y las buenas prácticas.

La intervención del Defensor del Cliente en la tramitación de las quejas y reclamaciones será totalmente gratuita para los usuarios.

El alcance de las competencias se extenderá a todas las cuestiones relevantes que afecten a las relaciones entre los clientes y AGUAS DE VALENCIA SA en la prestación del servicio de abastecimiento, saneamiento y depuración de agua y en particular a la formación de contratos de suministro, derechos de acometida, medición de consumos, facturación, cobro del suministro, etc.

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

- a) El Defensor del Cliente será competente sobre las reclamaciones, una vez se haya pronunciado el Departamento correspondiente o Servicio de Atención al Cliente, o bien haya transcurrido 1 mes desde la fecha de su presentación de la reclamación sin haber recibido contestación.
- b) Resolver con absoluta autonomía y criterio, dentro del ámbito competencial que le atribuyen estos Estatutos, todas las quejas y reclamaciones que encajen en el punto anterior.

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

El Defensor del Cliente desempeñará sus funciones según su criterio y no estará sujeto en el ejercicio de su actividad a instrucciones o directrices de AGUAS DE VALENCIA SA en calidad de prestadora del Servicio.

En el ámbito de las competencias definidas en el presente Estatuto, gozará de plena libertad para supervisar, por sí mismo, en cualquier momento, la actividad de la Entidad prestadora del servicio, pudiendo recabar de la misma cuanta información considere necesaria para resolver las cuestiones sometidas a su consideración.

## RECLAMACIONES, TRAMITACIÓN y RESOLUCIONES

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

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancias del cliente, mediante escrito presentado por él o mediante representación y dirigido al Defensor del Cliente, ante cualquier oficina de atención al cliente de AGUAS DE VALENCIA SA del **ANEXO I** o por correo postal a la siguiente dirección:

**AGUAS DE VALENCIA SA**  
A/A.- Defensor del Cliente  
Gran Vía Marqués del Turia, 19  
46.005 – València (Valencia)

El escrito de reclamación deberá contener:

- a) datos de identificación del reclamante, Nombre apellidos del reclamante y en su caso de la persona que actúe en su representación.
- b) fotocopia del DNI del reclamante, y en su caso, de la persona que actúe en su representación.
- c) descripción de los hechos que motivan la reclamación y petición que formula.
- d) Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial por los mismos hechos.
- e) fecha y firma.

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

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

- a) Cuando el reclamante no sea titular del suministro.
- b) Cuando el reclamante no haya dirigido previa y formalmente su reclamación a los servicios de atención al cliente de AGUAS DE VALENCIA SA.
- c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando haya pasado el plazo de un año desde que el reclamante hubiera puesto reclamación ante el prestador del servicio.

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 10 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.

Presentadas las alegaciones de la entidad, y recibida en su caso la información complementaria, el Defensor dictará una resolución motivada que contendrá una conclusión clara sobre la solicitud planteada en la reclamación. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportar las razones que lo justifiquen.

Las resoluciones deberán dictarse en el plazo máximo de dos meses, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación.

Será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, mediante escrito dirigido a la dirección de contacto facilitada por el reclamante en su escrito, así como al servicio de Atención al cliente de la empresa afectada.

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

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

## **EXCLUSIONES**

Las reclamaciones sobre variación de precios derivados de una actualización de tarifas.

## **RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESOLUCIÓN JUDICIAL**

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.

## **RECLAMACIONES DE MALA FE**

El Defensor del Cliente no dará curso a las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, o aquéllas en las que el usuario carezca de legitimación.

## **OBLIGACIONES CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

AGUAS DE VALENCIA SA 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 e independencia de su actuación.

AGUAS DE VALENCIA SA divulgará la existencia de la figura del Defensor del Cliente, en la forma que estime oportuna, e informará acerca del contenido de su reglamento y de su funcionamiento.

AGUAS DE VALENCIA SA podrá 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.

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.

### **MEMORIA e INFORMACIÓN ANUAL**

De forma anual, el Defensor del Cliente presentará un informe explicativo de las reclamaciones atendidas y resoluciones dictadas, así como las recomendaciones de mejoras derivadas de los casos analizados.

### **ENTRADA EN VIGOR:**

El presente reglamento entra en vigor al día siguiente de la fecha de su aprobación por el CONSEJO de ADMINISTRACIÓN.

### **PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO**

El presente reglamento se dará a conocer a través de los distintos canales de comunicación que tiene habilitados la empresa.

### **ANEXO I**

Relación de Ayuntamientos gestionados por la empresa AGUAS DE VALENCIA SA donde se activa la figura del defensor del Cliente.