

**REGLAMENTO DEL
DEFENSOR DEL
USUARIO/CIUDADANO
DE EMASESA**

Aprobado por el Consejo de Administración de EMASESA de fecha 23/03/2021

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO/CIUDADANO DE EMASESA.

INDICE

1. EXPOSICION DE MOTIVOS: MODIFICACIONES RESPECTO AL TEXTO ANTERIOR.
2. DISPOSICIONES GENERALES
3. AMBITO DE APLICACIÓN
4. FUNCIONES, MISIÓN Y COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL USUARIO.
5. MATERIAS EXCLUIDAS
6. PROCEDIMIENTO Y TRAMITACION
7. RESOLUCIONES DEL DEFENSOR DEL USUARIO
8. MEMORIA E INFORME ANUAL
9. DISPOSICIONES FINALES

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO DE EMASESA

I) EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Defensor del Usuario se configura como una aportación más al conjunto de instituciones e instrumentos jurídicos de garantía de los derechos del ciudadano/usuario, en este caso de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos/usuarios, en el sentido más amplio, que incluye no sólo a las personas físicas sino también a las jurídicas, como empresas, asociaciones, grupos de interés..., en el área metropolitana de EMASESA, como usuarios acreedores de unos servicios públicos esenciales, de prestación obligatoria. En este sentido constituye un nuevo control para garantizar esos derechos e intereses de los ciudadanos/usuarios.

El Defensor del Usuario aporta como novedad el hecho de que centra su punto de mira en la satisfacción de los intereses de una de las partes: el ciudadano. 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 Usuario se concibe, por tanto, como un instrumento de defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos/usuarios.

Todas las actuaciones del Defensor del usuario/ciudadano, son gratuitas para las personas físicas y/o jurídicas interesadas, no siendo preceptiva la asistencia letrada.

Exige al Defensor del Usuario una participación activa en la tramitación de las reclamaciones, sugerencias y quejas e impone que las resoluciones que emita sean preceptivas para Emasesa, no vinculando al usuario que siempre tendrá la posibilidad de acudir a las demás vías que el sistema de protección le ofrece para la defensa de sus derechos/intereses.

Sus funciones se ejercen conforme a los "Principios de Venecia", sobre protección y promoción de la Institución del Defensor del Pueblo, que incluyen la independencia, la imparcialidad, la transparencia y justicia.

Esta figura está dotada de unas atribuciones que se regulan en el artículo 7 de este Reglamento y deberá gozar de un rango alto apropiado.

Emasesa divulgará la existencia de la figura del Defensor del Usuario, en la forma que estime oportuna, e informará acerca del contenido de su Reglamento y de su funcionamiento.

Modificaciones respecto al texto anterior:

Como novedades con respecto al anterior texto, indicar que se ha ampliado el concepto de usuario no solo a las personas físicas sino también a las jurídicas debidamente representadas.

Se destaca igualmente el carácter gratuito de la Institución y que todas sus actuaciones se ejercitan conforme a los principios de Venecia (imparcialidad, transparencia...).

Se han añadido nuevos preceptos referentes a Recursos Presupuestarios, indemnidad funcional y como novedad se ha incluido un nuevo artículo referido a las competencias del Adjunto al Defensor del Usuario.

También se han separado las funciones de la misión y competencias del Defensor del Usuario.

Con estas y el resto de modificaciones, se dota a esta figura de una normativa objetiva y amplia que garantice a la misma el ejercicio objetivo de sus funciones.

II) DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular tanto el nombramiento, funciones, competencias, garantía en sus actuaciones como el funcionamiento del Defensor del Usuario de EMASESA.

El Defensor del Usuario de EMASESA es la figura encargada de velar por la protección de los derechos/ intereses de los ciudadanos/usuarios en las relaciones de éstos con la empresa.

Artículo 2.- Principios de actuación.

El Defensor del Usuario, se regirá por los principios de objetividad, equidad y gratuidad en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre EMASESA y sus ciudadanos/usuarios, favorecerá que las relaciones entre las partes se desarrollen conforme a la buena fe y confianza recíproca, con el objetivo de incrementar y hacer efectiva la mejora de la calidad de los servicios al usuario/ciudadano, así como la mediación en los conflictos que pudieran surgir entre ambas partes.

Artículo 3.- Nombramiento y cese.

El Defensor del Usuario de Emasesa, será nombrado por el Consejo de Administración de Emasesa, a propuesta del Consejero Delegado de la empresa.

La condición de Defensor del Usuario, es incompatible con los cargos políticos, 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.

El Defensor del Usuario cesará en el desempeño de sus funciones por los siguientes motivos:

- Por revocación del cargo por el Consejo de Administración de Emasesa a instancias del Consejero Delegado de la empresa.
- Renuncia unilateral comunicada y aceptada.
- Por fallecimiento.

Artículo 4.- Recursos presupuestarios.

Se garantizará a la Oficina del Defensor del Usuario, recursos presupuestarios suficientes e independientes. Dispondrá de suficiente personal y de la flexibilidad estructural adecuada.

Artículo 5.- Indemnidad Funcional.

El Defensor del Usuario/ciudadano, así como su adjunto, gozarán de la indemnidad respecto a las actividades realizadas en sus funciones al servicio de la institución. Dicha indemnidad funcional se mantendrá también después de que el Defensor del Usuario y su adjunto, encargados de la toma de decisiones, cesen en el cargo.

III) AMBITO DE APLICACION

Artículo 6.- Ámbito de Actuación

El Defensor entenderá de aquellas cuestiones que afecten a las relaciones, dentro del territorio metropolitano, entre EMASESA y toda persona física y/o jurídica que tenga la consideración de ciudadano/ usuario, ya sea en nombre propio o a través de interlocutores que les representen, relacionadas con la prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento (vertido y depuración) y todas las actividades inherentes a los mismos (formalización de contratos de suministro, derechos de acometida, medición de consumos, facturación, cobro del suministro, etc.)

IV) FUNCIONES, MISIÓN Y COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL USUARIO

Artículo 7.- Funciones del Defensor del Usuario

Corresponde al Defensor del Usuario, las siguientes funciones:

a) Resolver las reclamaciones, quejas, presentadas voluntariamente por los ciudadanos/usuarios en el supuesto de divergencias con las resoluciones de las reclamaciones por los servicios de atención al usuario de Emasesa u otra área funcional.

También atenderá las sugerencias/consultas que se le presenten, solicitando la información que estime a las Áreas Funcionales de la empresa.

b) Formular recomendaciones y propuestas a la empresa para mejorar la calidad del servicio en relación con los ciudadanos/usuarios

c) Mediar en los litigios o conflictos entre la empresa y los interlocutores externos.

d) Promover el diálogo con los grupos de interés.

e) La tutela, defensa y salvaguarda de los derechos e intereses de los ciudadanos/usuarios derivados de la relación con EMASESA, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza, promoviendo el cumplimiento de la transparencia, y las buenas prácticas, interpretando la norma con criterios de equidad siempre que no vulnere el espíritu de la norma.

El Defensor del Usuario, en el ejercicio de sus funciones, actuará según su criterio con absoluta integridad, celeridad, eficacia, eficiencia, independencia e imparcialidad, asegurando en todo momento el carácter reservado de los datos utilizados, no estando sujeto en el ejercicio de su actividad a instrucciones o directrices de Emasesa en calidad de prestadora del servicio.

En este sentido, Emasesa, adoptará cuantas medidas sean pertinentes para que el Defensor del Usuario pueda desempeñar sus funciones conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, velando de modo especial, por la autonomía e independencia de su actuación.

Artículo 8.- MISIÓN

Su misión consiste en proporcionar una vía de revisión a los usuarios/ciudadanos que previamente hayan acudido a la vía ordinaria que Emasesa 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 usuarios/ciudadanos, proponiendo recomendaciones a la empresa que permita mejorar la calidad de sus servicios.

Forma parte de esta misión las actuaciones que realice el Defensor del Usuario de oficio, en el ámbito de sus competencias.

Igualmente, tendrá como misión atender cuantas sugerencias y propuestas de mejora se reciban del ciudadano/usuario.

Artículo 9.- COMPETENCIAS.

Corresponden al Defensor del Usuario, las siguientes competencias:

Será competente sobre las quejas, reclamaciones, una vez se haya pronunciado el área funcional competente de la empresa en primera instancia o bien haya transcurrido 45 días naturales desde la fecha de presentación de la queja/reclamación, sin que hubiere recibido el usuario/ciudadano respuesta expresa.

Será competente y gozará de plena autonomía para supervisar por sí mismo, en cualquier momento, la actividad de Emasesa, relacionada con el ámbito de actuación del Defensor del Usuario pudiendo recabar de la misma cuanta información considere necesaria para resolver las cuestiones sometidas a su consideración. La unidad Funcional competente tendrá la obligación

de atender en un plazo de 10 días naturales, la petición de informe demandada por el Defensor del Usuario.

Artículo 10.- Del Adjunto al Defensor del Usuario.

Al Adjunto al Defensor del Usuario, le corresponde las siguientes competencias:

Ejercer las funciones del Defensor del Usuario en los casos de delegación o sustitución.

Dirigir la tramitación, comprobación e investigación de las reclamaciones/quejas/sugerencias formuladas por los ciudadanos/usuarios y de las actuaciones que se inicien de oficio, en el ámbito de sus competencias, proponiendo al Defensor del Usuario la admisión a trámite o rechazo de las mismas y las resoluciones que se estimen procedentes, llevando a cabo las actuaciones, comunicaciones y notificaciones pertinentes.

Colaborar con el Defensor del Usuario en los Proyectos asumidos. Así como en la coordinación de las actuaciones con otras Instituciones /organismos.

Preparar y proponer al Defensor del Usuario la memoria anual, así como los informes/dictámenes que se emitan en el ejercicio de sus funciones.

El adjunto al Defensor del Usuario, cesará por los mismos motivos de cese del Defensor del Usuario, recogidos en el artículo 3.

V) MATERIAS EXCLUIDAS

ARTÍCULO 11.- Materias excluidas

El Defensor del Usuario no podrá conocer:

- a) Controversias que estén sometidas a la decisión de Autoridad Judicial, de una Administración Pública u Organismo de ella dependiente, Árbitro o Junta Arbitral, sobre cualquier materia.
- b) Aquellas que pudieran surgir en el ejercicio de potestades administrativas que deban ser resueltas por las Administraciones Públicas competentes.
- c) Reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Empresa frente a sus ciudadanos y/o usuarios.
- d) Cuestiones que constituyan una facultad discrecional de la Empresa
- e) Reclamaciones en las que se solicita indemnización por daños y/o lucro cesante derivado de la responsabilidad contractual o extracontractual.
- f) Las referidas a las relaciones laborales de la Empresa o de sus contratistas con sus empleados.
- g) Aquellas reclamaciones que no hayan sido planteadas en primera instancia ante el Servicio de Atención al usuario de Emasesa u otra Unidad Funcional específica.
- h) Reclamaciones sobre consumo no contabilizado o derivaciones en redes de consumo sin contrato alguno (fraudes)
- i) Mezclar aguas de otra procedencia
- j) Por negligencia en la reparación de averías en las instalaciones interiores del usuario/ciudadano.
- k) Cuando el uso del agua o disposición de las instalaciones interiores, pudiera afectar a la potabilidad del agua en la red de distribución.

En los supuestos de los apartados e y g, el Defensor del Usuario redirigirá la petición del ciudadano/usuario al área funcional correspondiente de la empresa, informando al ciudadano/usuario y efectuando un seguimiento de dicha petición.

VI) PROCEDIMIENTO, TRAMITACION

ARTÍCULO 12.- Reclamaciones/quejas, en última instancia

1.- El Defensor del Usuario atenderá reclamaciones/quejas que previamente hayan sido tramitadas y resueltas por el área de Atención al Usuario/ciudadano u otra Unidad Funcional de Emasesa o bien si transcurridos 45 días naturales desde su presentación ante la misma la reclamación no hubiera sido resuelta.

También podrá intervenir de oficio en aquellas cuestiones que considere que sea necesaria su actuación, en el ámbito de sus competencias.

Emasesa, podrá someter a la consideración del Defensor del Usuario, para que lo estudie y dictamine, cualquier materia que pudiera ir en detrimento de los intereses de los usuarios/ciudadanos, sin que medie reclamación formal y en aras a una salvaguarda de los intereses de los usuarios/ciudadanos.

El Defensor estará facultado para atender tanto una reclamación directa del cliente/usuario afectado, como una interpuesta en representación del cliente/usuario por organismos externos de carácter representativo, tales como asociaciones de consumidores u otras entidades.

Artículo 13.- Confidencialidad de la información

La información de los expedientes tendrá carácter reservado y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

“En cumplimiento del Reglamento General de la Unión Europea de Protección de Datos, los datos que se hagan constar por los reclamantes serán procesados, para la gestión y control de todas aquellas actuaciones relativas a su reclamación.

Asimismo, dichos datos podrán ser cedidos a terceros únicamente en aquellos supuestos en que fuese necesario para la resolución de su reclamación. En cualquier caso, el reclamante podrá dirigirse al Defensor del Usuario para saber qué información dispone sobre la reclamación, rectificarla si fuese incorrecta y eliminarla una vez finalizada su relación, en el caso de que ello sea legalmente posible, dirigiéndose a esta Empresa mediante comunicación escrita con la que deberá adjuntar un documento que acredite su identidad”.

Artículo 14.- Forma, plazos y requisitos para la presentación de reclamaciones, denuncias, quejas y/o sugerencias.

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

2.- Las reclamaciones deberán formularse por escrito y contener:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, datos de contacto (dirección, teléfono, email) y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada.
- NIF/CIF dependiendo del carácter de persona física o jurídica.
- Motivo de la reclamación, denuncia, queja y/o sugerencia concretando con claridad las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Defensor del Usuario.
- Declaración expresa del reclamante de no tener conocimiento de que el objeto de la reclamación/queja esté siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Dicha declaración se encuentra insertada en el formulario de quejas y reclamaciones antes el Defensor del Usuario/ciudadano, descargable en la página web.
- Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá aportar, junto a su escrito, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten su reclamación.

No se exigirá formalidad alguna a los escritos presentados. No obstante, el usuario podrá optar por formular su reclamación cumplimentando el formulario que existe a tal efecto. Si la reclamación, queja o sugerencia no la hiciera en el modelo oficial, se le indicará por el Defensor del Usuario, que indique que la reclamación/queja, no se está sustanciando a través de los procedimientos antes señalados.

3.- La presentación de la queja o reclamación deberá hacerse dentro del plazo de UN AÑO desde el momento en que se hubiera producido el hecho objeto de la reclamación.

4.- 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 DOCE DIAS naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

No empezará a computarse el plazo de 45 días naturales, indicados en el artículo 16 de este Reglamento, hasta que el usuario/ciudadano, aporte la documentación requerida o en su caso cumplimente la información solicitada por el Defensor del Usuario para poder analizar el caso.

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. 16 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

5.- Se abrirá expediente y se acusará recibo de las reclamaciones recibidas, haciendo constar la fecha de inicio del expediente.

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

- Cuando se omitan datos esenciales no subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación, una vez transcurridos los doce días indicados en el apartado 4 de este artículo.
- Cuando se pretenda tramitar como reclamación recursos o acciones, 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.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo ciudadano/usuario en relación con los mismos hechos.
- Cuando tratándose de una queja/reclamación sobre un suministro, el reclamante no fuere titular del mismo, ni tuviere autorización como representante del titular.
- Cuando se trate de una queja anónima o aquellas o en que el usuario que la presente carezca de legitimación.
- Cuando hubiera transcurrido más de un año desde el momento en que se hubiera producido el hecho objeto de la reclamación.

7.- Cuando no se admita a trámite la reclamación, se dictará resolución motivada que deberá notificarse al reclamante, concediéndole un plazo de doce 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 notificándosele a aquél.

Artículo 15.- Tramitación del procedimiento

1.- Admitida a trámite la reclamación, el Defensor dará traslado de la misma y de los documentos que la acompañen al Área de la empresa que ha sido objeto de reclamación, por plazo de 10 días naturales, para que ésta presente sus alegaciones.

Es obligación de la Unidad Funcional dar respuesta prioritaria a la petición de informe del Defensor del Usuario.

Si el Defensor no recibiera contestación, podrá entenderse que admite la versión de los hechos dada por el reclamante.

2.- El Defensor del Usuario podrá solicitar del reclamante cuantas aclaraciones y pruebas crea necesarias, fijando asimismo en cada caso el plazo en que las mismas deban tener lugar. Si el usuario desatendiera la petición que a tales efectos se le haga, el Defensor podrá dar por concluida su intervención, comunicándolo al reclamante, pudiendo reabrir la reclamación, si el reclamante la volviera a presentar dentro de los plazos establecido en el artículo 14 (plazo de subsanación).

3.- El Defensor procederá a suspender/archivar 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 7 de artículo 14 de este Reglamento.

4.- El procedimiento se ajustará a los principios de audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad.

VII) RESOLUCIONES DEL DEFENSOR DEL USUARIO

Artículo 16.- Resoluciones, plazo y comunicación

1.- El procedimiento de reclamación ante el Defensor del Usuario se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de las partes, terminación convencional suscrita al efecto, o en su caso, por silencio positivo.

2.- Las Resoluciones del Defensor del usuario, que serán siempre motivadas, se basarán en los principios de conciliación, justicia y equidad.

3.- El Defensor del Usuario deberá resolver en el plazo de 45 días naturales, contados desde la fecha del acuse de recibo de la reclamación recibida.

Si la complejidad del asunto así lo requiriera, de forma excepcional podrá prorrogar el periodo de tramitación, mediante comunicación al reclamante. La prórroga en ningún caso podrá exceder en 6 meses el plazo de resolución.

4.- La resolución y/o recomendaciones que el defensor emita será notificada a los interesados en el plazo de doce días naturales a contar desde la fecha de su pronunciamiento, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, 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.

Artículo 17.- Efecto de las Resoluciones

Las resoluciones del Defensor del Usuario, en el ejercicio de sus funciones, serán de aceptación voluntaria para el reclamante, una vez notificada por el Defensor del Usuario, Transcurrido un plazo máximo de doce días naturales sin recibir respuesta por el usuario, supondrá la aceptación por parte del usuario/ciudadano, a la resolución del Defensor del Usuario.

Aceptada por el reclamante la resolución del defensor del usuario, serán vinculantes para EMASESA, que deberá proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la misma.

Si mostrare su disconformidad se entenderá cerrada la actuación del Defensor del Usuario y se le indicará que puede recurrir a otras instancias.

VIII) MEMORIA E INFORME ANUAL

Artículo 18.-

De forma trimestral, el Defensor del Usuario presentará ante la Dirección de EMASESA 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 el Consejo de Administración y pasará a formar parte de la Memoria Anual de la Empresa.

EMASESA publicará el Informe/Memoria Anual a través de su página web y otros medios que estime conveniente.

IX) DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19.- Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente a la fecha de aprobación por el Consejo de Administración

Artículo 20.- Publicidad

EMASESA publicará el presente Reglamento en su página Web y en el Portal del Empleado para general conocimiento.