

ESTATUTOS DEL DEFENSOR DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SANTANDER

DISPOSICIONES GENERALES

Estos Estatutos tienen por objeto definir la reglamentación del Defensor del Cliente del Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado del Municipio de Santander. Su función principal es la defensa y protección de los derechos de los clientes derivados de su relación con **aqualia** en los ámbitos del Servicio Municipal de Aguas en el Municipio de Santander y en general las relaciones y servicios que **aqualia** presta a sus clientes.

Art. 1. Designación

El Defensor del Usuario del Servicio de Abastecimiento de Agua y Alcantarillado de Municipio de Santander será designado por el Ayuntamiento de Santander, a propuesta de la empresa concesionaria, de un mínimo de tres personas de reconocida solvencia y prestigio sociales.

Art. 2. Principios de Actuación

El Defensor del Usuario no recibirá instrucciones de obligado acatamiento ni de la Administración ni de la empresa adjudicataria del servicio, desempeñando sus funciones con autonomía e independencia, y según su criterio.

FUNCIONES

Art. 3. Funciones como órgano de enlace

El Defensor del Usuario tendrá la consideración de órgano de enlace entre los usuarios del servicio, la Administración y la empresa adjudicataria del servicio. Solo actuará a instancia de los usuarios finales, no intermedios, por lo que su asesoramiento no alcanzará nunca a la propia Administración ni a la empresa contratista.

El Defensor del Usuario, como órgano de enlace entre usuarios, empresa contratista y Administración contratante, desempeñará la función de asesoramiento a los usuarios de los medios de defensa de sus intereses, siempre que éstos se vean afectados directamente por la prestación del servicio público objeto del contrato que ligue a la Corporación Pública y empresa contratista.

Art. 4. Competencias

Serán competencias del Defensor del Usuario las siguientes:

- a) La investigación, una vez se haya iniciado su actuación a instancia de algún usuario final del servicio, conducente al esclarecimiento de los hechos de la Administración o de la empresa contratista que motivan su actuación. Dicha investigación no tendrá otra finalidad que la de informar o asesorar al usuario que se lo solicite.

- b) Obtener la información adecuada sobre el normal funcionamiento de la ejecución del servicio público de referencia, para, en su caso, rechazar, de oficio, cualquier reclamación no atinente al servicio público.

- c) Cuando su actividad esté motivada por quejas de usuarios finales respecto del funcionamiento del servicio público, deberá inmediatamente o, como muy tarde, en el día siguiente hábil, remitir las mismas tanto a la Administración contratante como a la empresa contratista, sin perjuicio de la referencia que hará de las mismas en su Informe General.

- d) Deberá realizar un Informe General anual que remitirá a la Administración contratante y a la empresa contratista una vez vencido el ejercicio económico correspondiente, y estará formado, a su vez, por dos Informes semestrales comprensivos de las reclamaciones, asesoramientos o quejas de los usuarios finales, número y tipo de las presentadas, así como de las peticiones de asesoramiento rechazadas y causas de dicho rechazo.

- e) El Defensor del Usuario se encargará de la llevanza de un libro en el que registrará y acusará recibo de los asesoramientos y quejas recibidas de los usuarios finales del servicio que reciba firmadas y motivadas, aunque sea sucintamente, por los interesados usuarios con indicación de su nombre, apellidos y domicilio.

Art. 5 Recurso de última instancia

El Defensor no podrá intervenir sino después de que la reclamación escrita haya sido atendida a través de los servicios de atención al cliente de la empresa bien mediante resolución expresa del órgano competente, o bien, si transcurridos dos meses desde su presentación, la reclamación no hubiera sido resuelta.

El plazo máximo para poder presentar reclamaciones en el Defensor será un año desde el momento en que se hubiera producido el hecho objeto de la reclamación, siendo necesario que la Empresa haya tenido conocimiento previo de la misma y haya podido formular la alegaciones que considere adecuadas en un plazo máximo de 15 días.

Art. 6. Notificaciones

En caso de que, a juicio del Defensor del Usuario, deba rechazarse el asesoramiento o la tramitación de una determinada queja de un usuario final del servicio, dicho rechazo lo hará constar en escrito sucintamente motivado, en el que, además, deberá informar al usuario de las vías mas oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el usuario utilice la que estime procedente.

Art. 7. Reclamaciones pendientes de resolución judicial

El defensor del Usuario no entrará en el examen de las quejas de los usuarios finales sobre las que esté pendiente una resolución judicial, y lo suspenderá si, iniciada su actuación de asesoramiento, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios de Justicia o, en su caso, ante el Tribunal Constitucional, sin que ello impida la investigación o redacción de informes sobre los problemas planteados por las quejas planteadas.

Art. 8. Reclamaciones de mala fe

Como regla general, el Defensor del Usuario rechazará las quejas anónimas y todas aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, temeridad, y aquellas otras que entorpezcan la normal ejecución del servicio público de referencia o que afecten negativamente al mismo servicio público.

Art. 9. Deber de colaboración

Para el esclarecimiento de los hechos sobre los cuales se haya solicitado asesoramiento del Defensor del Usuario, tanto la Administración como la empresa contratista tienen el deber de colaboración con la actuación de aquél.

Art. 10 Terminación del Procedimiento

El plazo para resolver los asuntos que sean sometidos a la consideración del Defensor del Cliente será de dos meses. Si el Defensor no recibiera contestación de **aqualia**, podrá entenderse que la Empresa admite la versión de los hechos dada por el cliente y podrá dictar una resolución en consecuencia. Si la falta de contestación se produce por parte del cliente, el Defensor podrá dar por concluida su intervención comunicándolo de inmediato al cliente. Las recomendaciones que el Defensor emita serán comunicadas a las partes afectadas.

Art. 11. Cese de funciones

El Defensor del Usuario cesará en sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por renuncia.
2. Por finalización de Relación Contractual con aqualia
3. Por muerte o incapacidad sobrevenida.
4. Por culminación del servicio o secuestro del mismo.
5. Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes de su cargo.
6. Por haber sido denunciado por la comisión de un delito doloso.

Art. 12. Ocupación de vacante

La vacante en el cargo será ocupada por otra persona propuesta con idéntico procedimiento, necesitando nuevamente el visto bueno de la Administración contratante.