

## 7. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

### 7.1. Sistemas de atención a la clientela

Algunas de las quejas recibidas en esta Institución en relación con la prestación del servicio de abastecimiento de agua, o del ciclo integral del agua, venían referidas a dificultades para la realización de trámites que exigían el desplazamiento a la oficina de la entidad, ubicada en distinta localidad, al uso de teléfonos de coste elevado para gestiones relacionadas con el contrato de suministro, a dificultades para realizar el pago de recibos, a la escasa intimidad de las oficinas de atención a la clientela...

Con objeto de incluir en el marco de este Informe Especial una valoración del sistema de atención a la clientela, solicitábamos a las entidades suministradoras información sobre horarios de atención al público, espacios disponibles, utilización de teléfonos gratuitos de atención y/o de medios de comunicación digital para canalizar la atención ciudadana...

Asimismo, preguntábamos si contaban con una Carta de servicios u otros indicadores de calidad sobre atención a la clientela, rogando su aportación en caso afirmativo así como de los resultados de su evaluación.

De la información recabada en las respuestas a los cuestionarios podemos ofrecer los siguientes datos:

#### - Atención presencial

Las entidades suministradoras por regla general atienden en su respectiva oficina en horario de mañana, variando el número de horas. Sólo excepcionalmente se presta este servicio en horario de tarde (Emasesa y Aguas y Servicios de la Costa Tropical, ésta sólo los lunes).

Las entidades suministradoras que prestan servicio en más de una localidad pueden tener una oficina central y en cada una de las localidades abastecidas, aunque no presten servicio en todas a diario (p.e. Acosol, Areciar, Emasesa, Emproacsa, Somajasa), o por zonas (p.e. Aguas del

Huesna, Aguas y Servicios de la Costa Tropical, Giahsa). Otras en la misma situación, sin embargo, limitan la atención territorializada a oficinas móviles (p.e. Aguasvira) o incluso carecen de la misma (p.e. Aljarafesa, Emasagra, Mancomunidad de municipios del Bajo Andarax)

#### - Atención telefónica

El uso de teléfonos gratuitos se está extendiendo pero aún no es práctica habitual. Algunas empresas que prestan servicios en diversas localidades, como Aqualia, no lo tiene implantado para todas. Algunas entidades incluso nos manifestaron su posible efecto contraproducente cuando los usuarios hacen un uso abusivo e inadecuado de este servicio frente a los costes que le supone a la empresa.

Las entidades (p.e. Aguas de Huelva, Giahsa, Hidralia) que hacen uso de teléfonos de tarificación especial (901 y 902) suelen ofrecer información sobre un número alternativo con prefijo provincial, aunque no siempre es así.

La atención telefónica suele abarcar un horario más amplio que el de oficina, incluyendo la tarde y, en ocasiones, las 24 horas.

El número de teléfonos para comunicación de averías sí es más habitual que sea gratuito, además de estar disponible las 24 horas, aunque algunas empresas también utilizan números de tarificación especial para este servicio (p.e. Aqualia 902).

#### - Páginas web

Casi la práctica totalidad de entidades que han contestado el cuestionario cuentan con páginas web de información sobre su actividad e incluso para la realización de trámites relacionados con el contrato de suministro.

Únicamente dos de ellas (Aguas de la Sierra de Cádiz y Medina Global) carecen de página web, aunque se encuentran en construcción.

#### - Cartas de Servicios

La mayoría de las entidades suministradoras carecen de cartas de servicio en el sentido estricto pero disponen de indicadores de calidad, con objeto de medir el índice de satisfacción de su clientela. Incluso muchas de ellas se encuentran acogidas a sistemas de gestión ISO 9001.

Sólo unas pocas contarían expresamente con la figura de la Carta de Servicios (p.e. Emasesa).

En ocasiones para conocer si los clientes se encuentran satisfechos con determinados aspectos del servicio acuden a las encuestas de satisfacción entre los abonados.

A las asociaciones de consumidores preguntábamos por la valoración que les merecían estos aspectos relacionados con la atención a la clientela.

Por lo que hace a las oficinas señalan que les consta la existencia de importantes colas en algunas entidades, de forma que la atención presencial se demora en exceso. Algunos usuarios se ven obligados a acudir antes de la apertura de puertas para pedir turno y posteriormente coger número.

En las oficinas que existe cita previa el problema se produciría cuando hay un exceso de demanda, de forma que el usuario se ve obligado a esperar a la fecha que le asignan y no puede iniciar un trámite de reclamación o de incidencia hasta varios días después de que se produjesen los hechos que la motiven.

En cuanto a la atención telefónica destacan las asociaciones de consumidores que exista un amplio número de entidades que cuentan con números de teléfono gratuitos.

Por contra, en los casos en que el teléfono de atención a la clientela es de coste compartido, reclaman que las entidades suministradoras debieran hacer un esfuerzo por asumir la gratuidad de este servicio de atención, ya que no todos los colectivos de usuarios pueden tener herramientas para el acceso a los medios de comunicación digital y para la realización de trámites a través de oficinas virtuales.

A este respecto, reclaman que el RSDA debiera integrarse con las previsiones del TRLGDCU en torno a esta cuestión, a lo que habría de adicionar la gratuidad del servicio de atención telefónica dado el carácter de servicio esencial.

Igualmente, consideran que la atención presencial no debiera mermarse dando paso a la prioridad en el uso de las nuevas tecnologías como medio de atención a la clientela. Destacan que a día de hoy todavía

son muchos los usuarios que demandan un servicio en las oficinas, que sea accesible, con un interlocutor directo y en un horario amplio, donde no sólo puedan realizar trámites sino recibir adecuado asesoramiento e información sobre los servicios, así como plantear cuantas quejas y reclamaciones puedan surgir, teniendo a su disposición las oportunas hojas oficiales de de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En cuanto a la existencia de Cartas de Servicio señalan que se configuran como herramientas muy útiles a la hora de medir los compromisos de calidad de los servicios que se prestan a los usuarios y que sería deseable su implementación en todas las entidades suministradoras. Asimismo, indican que cuando contasen con estas Cartas de servicio resulta esencial que esta información conste en la factura para que sea accesible al mayor número de usuarios.

Una vez expuestas la información y aportaciones sobre la atención al cliente facilitadas tanto por entidades suministradoras como por asociaciones de consumidores, estimamos oportuno ofrecer nuestras valoraciones al respecto.

A nuestro juicio, para la descripción de las características esenciales que deben reunir los servicios de atención al cliente resultan suficientes las previsiones contenidas en la normativa general sobre protección a las personas consumidoras, con las matizaciones que expondremos.

Así, dispone el artículo 21.2 TRLGDCU una serie de requisitos relacionados con la debida constancia de las reclamaciones, la debida separación de la actividad comercial así como los deberes de atención a las personas con discapacidad y personas mayores:

«Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.»

El mismo precepto concluye en relación con la **atención telefónica** que deben dispensar los servicios de atención al cliente:

«En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.»

El límite establecido por referencia a la tarifa básica se entiende equivalente al coste de una llamada nacional. No obstante, si la llamada se realiza desde un teléfono móvil su coste podrá variar dependiendo del operador con el que tenga contratado los servicios de voz pero por regla general suele ser superior.

Algunas empresas siguen utilizando teléfonos de tarificación especial, 901 y 902, siendo la diferencia en que el primero es de coste compartido y el segundo asume su coste el usuario. Estos números suponen en la mayoría de las ocasiones un coste añadido para el usuario porque cada vez es más frecuente contar con “tarifas planas” de llamadas nacionales en las que no están incluidas dichos números.

En ningún caso las compañías telefónicas podrían remunerar a las entidades suministradoras por el uso de estos números de tarificación especial al estar expresamente prohibido por la normativa de consumo.

Pese a esta regulación general de la atención telefónica, hemos de indicar que la normativa sobre suministro eléctrico contempla una regulación específica de obligaciones a cargo de las empresas comercializadoras en relación al suministro, incluyendo la gratuidad del servicio de atención telefónica. Así, dispone el artículo 46.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico:

«Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

El servicio de atención a los consumidores que establezcan las empresas comercializadoras deberá adecuarse, en todo caso, a los parámetros mínimos de calidad establecidos en la legislación de defensa de los consumidores y usuarios.

La empresa comercializadora no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. El servicio de atención al consumidor en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor.

Las empresas comercializadoras, junto a los números de tarificación compartida que publiciten las empresas para que los consumidores y usuarios soliciten información con carácter general sobre los servicios ofertados o publicitados, deberán publicitar números geográficos de telefonía para proporcionar la misma información, en todos los soportes de información comercial que manejen, debiendo

figurar estos números en el mismo emplazamiento que los números de tarificación compartida y en el mismo tamaño y tipo de letra.»

En casi idénticos términos se pronuncia la normativa sobre suministro de gas en relación con la gratuidad del servicio de atención telefónica y número de teléfono para atención de las quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones (art. 81.n de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos).

Esta Institución considera apropiado que una regulación similar relativa a la gratuidad del servicio de atención telefónica se recogiese en el RSDA o en la futura aprobación de un reglamento sobre el ciclo integral del agua que pudiese aprobarse. La medida encontraría su justificación en el hecho de que, al igual que el suministro de luz y de gas, el abastecimiento de agua y el saneamiento se presentan como servicios de interés general que resultan esenciales para atender las necesidades básicas de la persona.

Un aspecto al que no se hace referencia y que nos parece de interés es el relativo a unos parámetros mínimos de calidad en la atención presencial.

El TRLGDCU hace referencia al debido respeto al principio de accesibilidad universal, pero no menciona unos estándares mínimos en cuanto a otras condiciones exigibles para la atención presencial como pudieran ser las referidas a la proximidad al usuario o a la preservación de la intimidad de las comunicaciones.

En este sentido, algunas de las quejas recibidas en esta Institución se referían a las incomodidades y gastos sufridos al haber tenido que desplazarse a la oficina de atención al cliente, ubicada en una localidad distante a varios kilómetros. En ocasiones, aunque la entidad abriría una oficina de atención determinados días de la semana en su localidad, tratándose de una cuestión urgente las personas afectadas hubieron de desplazarse igualmente. En algún caso se habría indicado al abonado que para solucionar el problema que tenía debía acudir a su oficina, pero por tratarse de segunda residencia resultaba inviable al distar muchos kilómetros.

También en algunas quejas se nos ha hecho referencia a la falta de intimidad de la oficina de atención, debido a que por sus escasas dimensiones

o por la ubicación de espacios el cliente relata el problema, en muchas ocasiones relacionado con sus dificultades económicas, en presencia muy cercana de las personas que esperan su turno.

Algunas quejas también pusieron de manifiesto largas esperas en la oficina hasta el momento de poder recibir atención.

Con objeto de solucionar estas situaciones, además de las medidas que puedan adoptar las propias entidades suministradoras por la mejora de la calidad de sus servicios y en atención a las sugerencias que le dirija la clientela, sería conveniente valorar la oportunidad de establecer por norma unos estándares mínimos relativos a las oficinas de atención al cliente.

Un detalle más a considerar sobre la atención a la clientela es la importancia de que la información relativa a la entidad suministradora esté disponible, en primer lugar en la factura y, de forma más detallada, en su propia **página web**.

Entre la información de interés a la que debiera accederse con facilidad debería incluirse la relativa a su propia naturaleza y estructura, normativa del servicio, tarifas que aplica, con expresa mención a posibles bonificaciones y manera de tramitarlas, acceso a la correspondiente normativa publicada en boletines oficiales, información sobre los distintos trámites a realizar y modelos de formularios, sobre las actuaciones que desarrolla y las inversiones que realiza...

Asimismo, en cuanto a la atención de su clientela, la página web debiera hacer mención a las distintas vías para establecer comunicación (oficina, teléfono, fax, correo electrónico u otras), horarios e indicaciones relativas a la exigencia o posibilidad de concertar cita previa para atención presencial en oficina.

Dicha obligación además viene impuesta por la propia Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, cuando la entidad suministradora dispone de un sitio de Internet para la prestación de sus servicios y/o el suministro de información.

De acuerdo con el artículo 10 de la mencionada Ley, como prestadoras de servicios de la sociedad de la información, deberán poner a disposición de los destinatarios del servicio la siguiente información:



«a) Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

b) Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.

(...)

e) El número de identificación fiscal que le corresponda.

f) Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.»

Hemos de señalar que el uso de páginas web para la realización de trámites relacionados con el contrato de suministro es una práctica bastante extendida que permite a los usuarios la interlocución con la empresa suministradora sin necesidad de desplazamientos ni esperas.

Desde las oficinas virtuales se permiten trámites como altas y bajas, cambios de titularidad, comunicación de datos, análisis de consumos, consulta de facturas y pago de las mismas, así como formular consultas y reclamaciones.

Las nuevas tecnologías también están permitiendo el uso de aplicaciones para realizar dichas gestiones directamente desde el teléfono móvil o la *tablet*.

Algunas entidades también han acudido a servicios "Servialertas" para comunicarse con los usuarios y trasladarles información concerniente a su propio contrato tales como actualización de datos, devoluciones bancarias, avisos de suspensión...

Igualmente, las nuevas tecnologías se presentan como vías alternativas de atención a la clientela, interactuando de forma más rápida y eficaz. Así, las plataformas de redes sociales como Facebook o Twitter, a través de las cuales las entidades suministradoras trasladan a su clientela información de interés como averías o cortes programados, novedades sobre la regulación del servicio, etc.

Recordemos también que las páginas web se presentan como cauce idóneo para satisfacer las obligaciones de publicidad activa que se derivan del deber de **transparencia** exigible de conformidad con la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Este deber incumbe a las Administraciones públicas, entre ellas las distintas entidades que integran la Administración local andaluza, los entes instrumentales de derecho público vinculados o dependientes de las mismas y las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de dichas entidades sea superior al 50 por ciento

Además, las empresas prestadoras de servicios públicos locales en régimen de gestión indirecta deberán cumplir con las obligaciones de publicidad activa, de entre las previstas en la mencionada ley, que se determinen reglamentariamente para hacer efectivo el principio de transparencia financiera y en la gestión de los servicios locales de interés general previsto en el artículo 27.8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, que tendrán el carácter de comunes y mínimas y podrán ser complementadas con otras por las entidades locales. Las ordenanzas reguladoras de la prestación del servicio público y los pliegos o documentos equivalentes habrán de recoger dichas obligaciones de publicidad activa (art. 5.3 de la Ley de Transparencia Pública de Andalucía).

En esta línea también sería deseable que se promoviera entre las entidades suministradoras la implantación de **Cartas de servicios**, como documento en el que se recogen los derechos que asisten a la clientela en relación con la prestación del servicio así como los compromisos de calidad de la propia entidad suministradora ante determinadas cuestiones relacionadas con el ejercicio de su actividad.

Aunque no se trate propiamente de una Carta de servicios, nos parece de interés destacar los compromisos que asumen algunas entidades ante su clientela. Estos compromisos están relacionados con algunos de los aspectos de la prestación del servicio que pueden afectar significativamente al usuario y se publicitan en sus páginas web. En caso de incumplimiento de los mismos, la entidad asume la obligación de descontar determinado importe en la siguiente factura del usuario a modo de indemnización (10 ó 20 euros).

Citaremos, por su curiosidad, las cartas de compromisos que publican entidades como Aguas de Huelva, Emasagra e Hidralia San Fernando:

*"Compromiso 1.- Responsabilidad: Si al leer su contador detectamos un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata o a través de la factura.*

*Compromiso 2.- Precisión: Nos comprometemos a realizar una correcta lectura de tu contador. Si cometemos un error lo subsanaremos en un plazo máximo de 10 días laborales.*

*Compromiso 3.- Confianza: Ejecutamos de forma inmediata las gestiones comerciales más usuales.*

*Compromiso 4.- Eficacia: Damos respuesta a cualquier queja o reclamación en un plazo máximo de 10 días laborales.*

*Compromiso 5.- Eficiencia: Instalamos su contador en un plazo máximo de 3 días."*

Las Cartas de Servicios llevan como valor añadido el que se configuran como documento que tiene por objeto informar al ciudadano sobre los servicios que gestiona la entidad, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Obviamente, para su adecuado conocimiento por parte de la población requerirán de la debida publicidad en páginas web y dependencias de la entidad, así como de cuantas acciones de divulgación se estimen oportunas.

En defecto de las mismas entendemos que juegan el mismo papel las cartas de compromisos, en la línea de los ejemplos expuestos, si bien sería necesario dotarles de mayor contenido.

A fin de ir avanzando en esta materia también resultaría conveniente que la propia reglamentación del servicio de abastecimiento de agua, o del ciclo integral del agua, incluyese alguna referencia a unos mínimos en la calidad de la atención al cliente y de la prestación del servicio cuyo incumplimiento acarree determinadas consecuencias para la entidad.

En este sentido, la normativa del sector eléctrico regula concretos requisitos cuyo incumplimiento podrán suponer incluso la obligación de indemnizar a los usuarios.

Así, por ejemplo, las interrupciones en la calidad del suministro individual, cuando sobrepasen determinados valores, determinarán que la distribuidora esté obligada a aplicar determinados descuentos en la facturación de los consumidores dentro del primer trimestre del año natural siguiente (artículos 104 y 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica).

También se establecen requisitos en la atención al consumidor (artículo 103 del mismo Reglamento), relacionados con los plazos para atender solicitudes de suministro, ejecución de instalaciones necesarias, instalación de contadores, reconexión de suministro, atención a reclamaciones... El incumplimiento de cualquiera de dichos indicadores de calidad supondrá la obligación de abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30,050605 euros o el 10 por 100 de la primera facturación completa (art. 105.6 del Real Decreto 1955/2000).

Ateniéndonos a la idéntica naturaleza de la prestación del servicio de abastecimiento de agua, como servicio de interés general y esencial para atender las necesidades básicas humanas, creemos conveniente que se recogieran parecidas previsiones relativas a indicadores de calidad y sobre las consecuencias que su incumplimiento pudiera suponer.

Si estas previsiones no tuvieran su encaje más adecuado en la normativa autonómica, al menos ésta podría establecer unos márgenes dentro de los cuales las entidades locales titulares del servicio pudieran establecer su concreción y, en defecto de la misma, que pudieran resultar de aplicación supletoria.

Todo ello con objeto de fijar unos mínimos homogéneos para todo el territorio andaluz sobre la base del necesario consenso que requiere la adopción de este tipo de decisiones.

Por último, y no menos importante, no podemos olvidar que los servicios de atención a la clientela deben garantizar la adecuada **atención a las personas con discapacidad**, así como a las personas mayores (art. 21.2 TRLGDCU).

Resulta obligado para las entidades suministradoras adoptar los ajustes razonables que demandan dichas personas a causa de determinadas deficiencias en sus capacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, eliminando cuantas barreras obstaculizan el ejercicio real y efectivo de sus derechos en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos.

Recordemos que los bienes y servicios a disposición del público es uno de los ámbitos de aplicación de las medidas previstas en la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre) para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal.

Entre estas medidas se encuentran las exigencias de accesibilidad, entendiéndose por tales los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad universal y de diseño para todas las personas.

También la Disposición Adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, establece las obligaciones de accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.

Estas exigencias resultan predicables tanto de las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien total o parcialmente las Administraciones públicas, como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos, siendo aquéllas las encargadas de exigir su cumplimiento a éstas.

Sobre este asunto abunda el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Entre otros, se establecen los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de internet de las administraciones públicas o con financiación pública. De igual modo, serán exigibles, y en los mismos plazos, estos criterios

de accesibilidad para las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen, ya sea por vía concesional o a través de otra vía contractual, de gestionar servicios públicos.

Los mismos criterios de accesibilidad para personas mayores y personas con discapacidad se exigen en relación con programas informáticos utilizados por las Administraciones públicas cuyo destino sea el uso del público en general, así como en relación con los servicios, procesos, procedimientos y dispositivos de firma electrónica.

A este respecto, hemos podido comprobar que algunas páginas web sí incluyen información específica acerca de la accesibilidad a sus contenidos, habiéndose adaptado a las recomendaciones del grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) perteneciente al Consortium World Wide Web-W3C.

En cualquier caso no se trata de una práctica generalizada (según hemos podido comprobar por muestreo), por lo que habría que seguir trabajando en la eliminación de barreras hacia las personas con discapacidad, así como extender esta labor no sólo a páginas web sino a otros canales de atención a la clientela, dentro del deber de ajuste razonable.

En relación con las oficinas de atención personal a la clientela, habrían de tomarse en cuenta las indicaciones contenidas en la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, con respecto a edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública que deberán ser accesibles a las personas con cualquier tipo de discapacidad. En particular, lo dispuesto en su artículo 49:

«Los edificios, establecimientos e instalaciones de las administraciones y empresas públicas ya existentes, se realicen o no obras de reforma en los mismos, se adaptarán gradualmente a las condiciones de accesibilidad establecidas en esta Ley y en sus normas de desarrollo. Para ello, los poderes públicos elaborarán planes de actuación que garanticen, de acuerdo con un orden de prioridades y las disponibilidades presupuestarias, la accesibilidad de sus edificios, estableciendo un porcentaje mínimo en sus presupuestos anuales hasta conseguir la completa eliminación de las barreras existentes en un plazo de tiempo limitado.»

La accesibilidad resulta igualmente predicable de las zonas y elementos de urbanización de utilización colectiva situados en los espacios

exteriores de los edificios y establecimientos en que se ubiquen las oficinas de atención.

La Ley 1/1999 también contiene disposiciones relativas a la supresión de barreras en la comunicación a cargo de las Administraciones públicas, que deberán establecer mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización a toda la población, garantizando especialmente, entre otros, el derecho a la información.

Recordemos, finalmente, que los incumplimientos de las obligaciones de accesibilidad establecidas por ley están sometidos al régimen de infracciones y sanciones vigente en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

## 7.2. Tramitación de reclamaciones

Tanto a las entidades suministradoras como a las asociaciones de consumidores consultábamos las posibles deficiencias que hubiesen detectado en la atención las reclamaciones relacionadas con el suministro de agua, ya fuesen por la concurrencia de distintas Administraciones o cauces de reclamación, como por la posible falta de respuesta adecuada de las mismas para su resolución.

También les solicitábamos una valoración de los cauces que estimasen más adecuados para la tramitación de reclamaciones y de los mecanismos que hubiese que promover para la mejora del sistema de atención de reclamaciones.

Algunas entidades han identificado la concurrencia de Administraciones y el uso de varias vías de reclamación por parte del abonado como una de las causas que motiva el retraso en la resolución del conflicto y, peor aún, hace que se obtengan resultados distintos basados en interpretaciones no coincidentes sobre la normativa de aplicación.

Sobre el papel de los Servicios de Consumo en la resolución de reclamaciones nos indican que debiera ser apoyado con formación especializada sobre el servicio del ciclo integral del agua También se hace referencia a la escasa motivación y al excesivo plazo de resolución que