

7.4. Conclusiones

A modo de resumen, abordamos en este apartado los asuntos que han centrado nuestro interés y las propuestas que dirige esta Institución sobre algunos de ellos que estimamos necesitados de mejoras o mayores garantías para el usuario.

En relación con la **atención al cliente** hemos señalado la oportunidad de regular por norma autonómica 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 cuanto a la atención telefónica existe como límite el coste ordinario de la llamada de que se trate (local, provincial o nacional) y el que no pueda incorporar un importe adicional en beneficio del empresario.

No obstante, sería conveniente que la regulación autonómica del servicio de suministro de agua, o del ciclo integral de agua, acogiese las mismas disposiciones que establecen las normas sobre suministro eléctrico y de gas en relación con la gratuidad del teléfono para atención de quejas, reclamaciones e incidencias relativas al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones.

Dicha normativa limita la posibilidad de uso de números de tarificación compartida para los supuestos en que los consumidores y usuarios solicitan información con carácter general sobre los servicios ofertados o publicitados por las entidades suministradoras. Junto con los números de tarificación compartida deben figurar unos números geográficos de telefonía, en el mismo tamaño y tipo de letra en todos los soportes de información comercial que manejen.

Hemos destacado el uso de páginas web tanto para facilitar la información que corresponde al deber de publicidad activa derivada de la normativa sobre transparencia de las Administraciones públicas y las entidades que prestan servicios públicos.

Hemos señalado que las páginas web deben ofrecer información, que sea fácilmente accesible, incluyendo 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.

Como hemos dicho, las webs y el uso de otras tecnologías (redes sociales, aplicaciones para móviles y tablets...) también se presentan como cauce idóneo para la atención a la clientela y la realización de trámites relacionados con la contratación o comunicaciones.

Por otra parte, las oficinas y servicios de atención al cliente no deben olvidar los principios de accesibilidad y diseño para todos impuestos desde la normativa de protección a las personas con discapacidad.

Recordemos también que, de acuerdo con la normativa de protección a las personas consumidoras, está prohibida expresamente la utilización del servicio de atención al cliente para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

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 ante determinadas cuestiones relacionadas con el ejercicio de su actividad.

A fin de ir avanzando en esta materia también hemos señalado que 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 acarrearase determinadas consecuencias para la entidad. Así se ha regulado ya en la normativa sobre prestación del servicio de suministro eléctrico en relación con

incumplimientos de la compañía eléctrica en la calidad del suministro individual (interrupciones) y de la calidad en la atención al cliente (plazos de respuesta a solicitudes, a tramitación de reclamaciones...) cuyo incumplimiento genera compensaciones económicas al cliente a abonar a través de la facturación.

Por lo que hace a la **tramitación de reclamaciones** hemos señalado las distintas vías a través de las que debe admitirse su presentación (escrita, telefónica, telemática), procediendo la entidad a cursar acuse que sirva al cliente para acreditar su presentación.

En cuanto a la persona que pueda formular la reclamación defendemos que deba admitirse la presentada por persona que acceda a la titularidad del suministro con posterioridad a los hechos reclamados, siempre y cuando regularice su situación y acredite que era titular del derecho de uso de la finca que tenga contratado el suministro cuando se produjeron los hechos.

Entendemos que sería oportuna la regulación expresa de este supuesto en la reglamentación autonómica y, entretanto ésta no se produce, se admita una interpretación del artículo 11 RSDA en tal sentido, todo ello de conformidad con las normas que rigen los contratos entre particulares cuya existencia puede quedar acreditada por la prueba de la prestación del servicio y su correspondiente pago a cargo del usuario.

Una vez formulada reclamación por disconformidad con la facturación del servicio, las entidades suministradoras debieran proceder a la paralización de la gestión del cobro sin necesidad de que sea requerido expresamente por el cliente. Al menos, sólo podría resultar exigible el importe correspondiente a la facturación inmediatamente anterior de acuerdo con lo dispuesto en el RSDA.

Hemos detallado los cauces que podrían fijarse en orden a la paralización del cobro hasta agotar la vía administrativa en la resolución de la reclamación por referencia a las normas de procedimiento administrativo común. Si no se considerase oportuna una regulación reglamentaria tan prolija, entendemos necesario contar con el consenso de las entidades suministradoras tanto para la aplicación del artículo 105 RSDA *motu proprio* como para la aceptación de los criterios expuestos sobre el momento en que procedería efectuar la liquidación.

En cuanto a la intervención administrativa hemos destacado que se hace necesario mejorar la regulación del sistema de reclamaciones en materia de servicio domiciliario de agua, simplificando y potenciando los organismos de control y supervisión, e incrementando la eficacia y eficiencia de los procedimientos.

Entendemos que la Administración de consumo no es la más apropiada para ejercer dicha competencia y que debiera asignarse la potestad de supervisión del cumplimiento de lo dispuesto por RSDA al órgano al que corresponde materialmente la competencia sobre el agua de uso urbano, actualmente la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Si la presentación de reclamación estuviese motivada exclusivamente ante un posible incumplimiento de la normativa propia de la entidad local por la que se regulase la prestación del servicio o una discrepancia sobre su interpretación, entonces entendemos que quien debiera conocer de esta reclamación sería la propia entidad local titular del servicio.

Todo ello, sin perjuicio del papel que puede corresponder a los Servicios de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor y otras, de acuerdo con la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Entre otras funciones hemos recordado que también les corresponde recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios. En consecuencia, si la reclamación se concretase una petición de modificación del servicio sería oportuno su traslado a la entidad local titular del mismo con objeto de que la valore y pueda adoptar las medidas que estime oportunas ante la entidad suministradora.

Finalmente, hemos destacado la necesidad de acudir al ejercicio de la potestad sancionadora que corresponde a la Administración autonómica en materia de protección de las personas consumidoras.

No obstante, todos los incumplimientos de la entidad suministradora podrían no ser reconducidos al ámbito de la normativa sobre protección de las personas consumidoras, por lo que hemos señalado que sería deseable que se incluya en las ordenanzas reguladoras del servicio de aguas un régimen

específico de infracciones y sanciones de acuerdo con lo establecido en el artículo 112 de la Ley de Aguas para Andalucía.

Igualmente consideramos necesario que se modifique la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía para incluir un régimen más detallado de infracciones y sanciones por incumplimientos de la normativa de aguas, que posibilite una mayor homogeneidad en su aplicación por las entidades locales. Esta regulación permitiría dar respuesta a los supuestos en que no existe una regulación específica que permita a la Administración local el ejercicio de la potestad sancionadora.

Habría que valorar, igualmente, una posible revisión de los importes máximos de las sanciones a imponer ante incumplimientos de la legislación en materia de aguas, por comparación con otros servicios de interés general esenciales como la electricidad en cuya regulación se contemplan sanciones mucho más elevadas.

Consideramos también que, a raíz de las reclamaciones ciudadanas, las entidades locales titulares del servicio debieran reforzar su potestad de fiscalización del concesionario o de supervisión de sus entes instrumentales, como cauce para que las entidades suministradoras ajusten su actuación a las obligaciones que le vienen impuestas como consecuencia del especial servicio que prestan.

Igualmente, hemos señalado la oportunidad de dar cauce a la participación ciudadana, bien directamente, bien a través de órganos de participación y consulta, para el ejercicio de estas facultades de supervisión de la actuación de la entidad suministradora.

Por último, hemos insistido en el papel que debe jugar el Observatorio Andaluz del Agua en relación con el registro y control de las reclamaciones sobre el servicio de agua, de modo que fuera posible disponer una base de datos sistematizada de información para su oportuno análisis.