



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DEFENSOR DEL CLIENTE DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE, S.A.U.**

#### **CONTRATO Nº 03/2024**

#### **ÍNDICE**

1. Objeto del contrato
2. Descripción y características
  - 2.1. Ámbito de aplicación
  - 2.2 Requisitos, incompatibilidades y limitaciones
  - 2.3 Funciones y Competencias
  - 2.4 Obligaciones con el Defensor del cliente
  - 2.5 Reclamaciones y Resoluciones

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de Defensor del Cliente de Canal Gestión Lanzarote, S.A.U., empresa encargada de la gestión del ciclo integral del agua en las islas de Lanzarote y La Graciosa.

El Defensor del Cliente es la figura encargada de velar por la protección de los intereses de los clientes en sus relaciones con Canal Gestión Lanzarote. Se trata de una figura independiente de la línea de gestión de la empresa, y su existencia responde al interés de la entidad por optimizar la atención y el servicio que presta a sus clientes, ofreciéndoles una oportunidad más para que se analice y estudie su caso nuevamente y puedan solventar aquellos desacuerdos que no hayan sido resueltos por la vía ordinaria.

## 2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

### 2.1. Ámbito de aplicación

Las competencias del Defensor del Cliente se extenderán necesariamente a todas las actividades que realice Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.

### 2.2. Requisitos, incompatibilidades y limitaciones

Constituirá requisito indispensable del adjudicatario su total independencia respecto a Canal Gestión Lanzarote, S.A.U., Oficina de Información al Consumidor del Cabildo de Lanzarote, Consorcio del Agua de Lanzarote y Consejo Insular de Aguas de Lanzarote. Por tal motivo, el Defensor del Cliente no podrá estar ligado, al margen de su relación profesional, a ninguna de estas entidades, ni a sociedades vinculadas a ellas, por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos, durante el periodo de ejercicio del cargo.

### 2.3. Funciones y Competencias

Son funciones del Defensor del Cliente la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de Canal Gestión Lanzarote, S.A.U., derivados de sus relaciones con la misma, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza, y promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas. El Defensor del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, actuará con absoluta integridad y objetividad, asegurando en todo momento el secreto respecto a los datos utilizados.

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

- Atención y gestión de quejas, y reclamaciones: Recibir, investigar y gestionar las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en relación con operaciones o servicios de carácter contractual. Esto implica recopilar información relevante, evaluar la validez de las quejas y

trabajar para encontrar soluciones justas.

- Asesoramiento y orientación: Brindar asesoramiento y orientación a Canal Gestión Lanzarote S.A.U., cuando sea solicitado.
- Informar a la Dirección Financiera y Gerencia de Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. de todos aquellos aspectos que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones que deben existir entre Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. y sus clientes.

El Defensor del Cliente será competente sobre las reclamaciones que el cliente haya dirigido con anterioridad y formalmente a Canal Gestión Lanzarote S.A.U. y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o bien haya transcurrido un mes desde la fecha de la presentación de la reclamación sin haber recibido contestación.

## 2.4 Obligaciones con el Defensor del cliente

Canal Gestión Lanzarote, S.A.U. 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 de su actuación.

Entre otras medidas:

- Colaborar con el Defensor del Cliente en todo aquello que contribuya a mejorar la eficacia de su actuación, facilitándole cuanta información solicitare en materia que sea de competencia de Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.
- Divulgar la existencia de la figura del Defensor del Cliente, en la forma que estime oportuna, e informar acerca de su funcionamiento.

## 2.5 Reclamaciones y Resoluciones

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia del cliente, mediante escrito presentado por él o mediante representación. Deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder, y en particular, la correspondencia mantenida hasta el momento con la empresa, para fundamentar su reclamación.
2. Recibida la reclamación, se remitirá al Defensor del Cliente, este procederá a la apertura del expediente, y se comunicará al cliente.
3. Se rechazará la admisión a trámite de la reclamación en los siguientes casos:
  - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
  - Cuando se pretenda tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos, 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 ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
  - Cuando hubiere transcurrido el plazo de seis meses desde que el reclamante hubiera tenido conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
  - Quedan excluidas de la competencia del Defensor aquellas reclamaciones cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos objeto de la misma supere los 1.200€.
4. Los procedimientos de reclamación tramitados por el Defensor del Cliente deberán resolverse en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de su presentación ante la oficina del Defensor del Cliente.
  5. El Defensor podrá solicitar, si lo estima necesario, cualquier información o documento relativo al expediente sobre el que ha de dictar resolución.
  6. Presentadas las alegaciones por 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, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables al caso, así como en las buenas prácticas. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportar las razones que lo justifiquen.
  7. La resolución será notificada a los interesados por escrito o 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.

Arrecife, mayo de 2024.

 Firmado digitalmente  
por   
DAVID GONZALEZ (R:  
GONZALEZ (R: A76157551)  
A76157551) Fecha: 2024.05.29  
14:36:37 +01'00'

David González Gil  
Director Gerente