

REGLAMENTO DEFENSORÍA DEL CLIENTE

AGUAS ANDINAS S.A., AGUAS CORDILLERA S.A. Y AGUAS MANQUEHUE S.A.

I. Disposiciones generales

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de la **Defensoría del Cliente**, que operará respecto de los clientes de las empresas sanitarias del Grupo Aguas, Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A., en adelante e indistintamente “la Compañía” o “la Empresa”.

Artículo 1. Objeto.

La Defensoría del Cliente tiene como objetivo potenciar el diálogo y el compromiso de la Compañía con sus clientes, buscando atender en segunda instancia a quienes no están de acuerdo con las respuestas entregadas por los servicios de atención al cliente.

Para efectos del presente Reglamento, se entiende por cliente la persona natural o jurídica que habita o reside en el inmueble que recibe el servicio sanitario.

Artículo 2. Principios de actuación.

La Defensoría del Cliente se regirá por los principios de objetividad y equidad en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre la Compañía y sus clientes en base a los principios de la buena fe, confianza recíproca y la observancia de la regulación normativa vigente aplicable a los servicios que presta la Compañía, con el objetivo de contribuir a incrementar los estándares de calidad de los servicios de atención al cliente y hacer efectivo su cumplimiento.

En este sentido cada vez que la Defensoría del Cliente evalúe un caso, podrá solicitar informes y conocer la opinión de abogados, ingenieros, áreas técnicas y demás miembros de la Compañía, antecedentes que podrán ser considerados para la solución del caso.

II. Funciones asignadas y materias excluidas

Artículo 3. Funciones.

1. Conocer y resolver las solicitudes presentadas por los clientes de la Compañía, por desacuerdos con las respuestas o la solución ofrecida por parte de los servicios de atención al cliente.
2. Formular a las distintas áreas de la Compañía recomendaciones y propuestas de mejora a implementar, y hacer el seguimiento respectivo.
3. Promover el diálogo con los grupos de interés.

4. Reportar anualmente al Directorio de Aguas Andinas respecto de su gestión, presentando, a modo ejemplar, las siguientes materias:
 1. Resumen de las solicitudes recibidas.
 2. Acuerdos logrados entre el cliente y la Compañía.
 3. Estadística de judicialización o derivaciones a entidades gubernamentales de dichos reclamos.
 4. Recomendaciones elaboradas en el período.
 5. Resumen de actividades relevantes con stakeholders.

5. Materias de competencia de la Defensoría del Cliente.
 1. Procesos comerciales.
 2. Procesos de operaciones en materias de agua potable y aguas servidas.

Artículo 4. Materias excluidas

La Defensoría del Cliente no tendrá competencia sobre las materias detalladas a continuación:

1. Controversias sometidas a la decisión de cualquier Autoridad Judicial, árbitros, la Administración Pública u organismo de ella dependiente, incluidos el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
2. Las controversias que puedan surgir en relación con el ejercicio de potestades administrativas que deban ser resueltas por los organismos públicos competentes.
3. Reclamos de clientes relativos a fraudes en las actividades de la Compañía.
4. Reclamos en curso presentados al Área de Servicio al Cliente, dentro de los plazos estipulados.
5. Requerimientos que no han sido respondidos aún por la Compañía.

IV. Procedimiento y tramitación de solicitudes

Artículo 5. Forma, plazos y requisitos para la presentación de solicitudes.

Los clientes podrán ingresar una solicitud a través de distintos canales:

1. Formulario disponible en www.defensoriacliente.cl, puede ingresarse electrónicamente en la misma plataforma o físicamente en cualquier agencia comercial de la Compañía, con atención a la Defensoría del Cliente.
2. Envío de un correo electrónico dirigido a la casilla defensoriadelcliente@aguasandinas.cl
3. En atención a que la intervención de la Defensoría del Cliente tiene lugar en segunda instancia, el plazo máximo para presentar solicitudes será de seis meses desde la fecha en la que se haya comunicado la respuesta reclamada, emitida por los servicios de atención al cliente.

La Defensoría del Cliente informará de la admisibilidad del reclamo en los 3 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción en la Defensoría del Cliente, a través del mismo canal mediante el cual se formalizó la solicitud de intervención, entregando un código identificativo para facilitar su seguimiento por el cliente.

Artículo 6.- Tramitación.

El procedimiento se ajustará a los principios de bilateralidad de la audiencia, igualdad entre las partes y gratuidad. La Defensoría del Cliente realizará las gestiones con las áreas involucradas, con el objeto de dar respuesta al Cliente en los plazos comprometidos.

En caso que, el cliente lo solicite, se le recibirá para exponer los fundamentos de su solicitud y aportar los antecedentes que estime pertinentes.

Artículo 7. Confidencialidad de la información

La información sobre las solicitudes tendrá carácter confidencial, y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas.

La Defensoría del Cliente está obligada a guardar confidencialidad de la información que conozca en el curso del procedimiento.

La presentación de una solicitud por el cliente ante la Defensoría del Cliente implicará, tal y como se informa en el formulario de solicitud y formulario electrónico, la autorización del mismo a la citada Defensoría del Cliente para requerir a la Compañía la información estrictamente necesaria para gestionar y resolver dicha solicitud.

Los datos de carácter personal del reclamante a los que tenga acceso la Defensoría del Cliente como consecuencia de la solicitud presentada serán tratados con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver lo solicitado por los clientes.

En la actividad de la Defensoría del Cliente y en el procedimiento respectivo se dará estricto cumplimiento a los estándares y reglas de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada.

V. Resoluciones de la Defensoría del Cliente

Artículo 10. Resoluciones

Las resoluciones de la Defensoría del Cliente estarán basadas en los principios de conciliación, justicia y equidad, sin perjuicio de la observancia de la regulación normativa vigente. Para efectos de ponderar los antecedentes y pruebas aportados por las partes se tendrán especialmente en cuenta criterios y principios de lógica y experiencia.

Las resoluciones deberán resolver razonadamente todas las cuestiones planteadas por las partes.

Artículo 11. Contenido y plazo para emitir respuesta

La Defensoría del Cliente resolverá en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la fecha de envío al cliente del informe de admisibilidad de su presentación.

La Defensoría del Cliente podrá excepcional y motivadamente, por la complejidad del caso, prorrogar el plazo señalado por un período máximo de 30 días hábiles, lo que será comunicado. Cabe mencionar que pueden existir casos en los cuales se supere este plazo máximo, toda vez que para dar solución al caso presentado se requiera la ejecución de obras, las que se encuentran sujetas al otorgamiento de permisos municipales.

En caso de existir un retraso en la entrega de antecedentes por parte del cliente hacia la Defensoría del Cliente, el plazo de respuesta se verá afectado en directa relación al retraso antes indicado.

La Defensoría del Cliente podrá cerrar un caso, en el evento de no recibir los antecedentes requeridos en el plazo de 7 días desde que fueran solicitados al Cliente.

Artículo 12. Comunicación de la respuesta

La Defensoría del Cliente comunicará su respuesta a través del canal por el cual se realizó el ingreso, así como al servicio de atención al cliente de la Compañía, para su conocimiento y, en su caso, para su ejecución.

Artículo 13. Efecto de la solución

La aceptación de la solución dictada por la Defensoría del Cliente será voluntaria para el reclamante, el cual deberá notificar por escrito y en un plazo máximo de 1 mes su aprobación. En caso de no manifestar conformidad dentro del plazo señalado, se entenderá por aceptada la solución.

Las soluciones de la Defensoría del Cliente serán vinculantes para la Compañía y se llevarán a cabo en el plazo señalado en la misma.

Artículo 14. Terminación del procedimiento

El procedimiento de la solicitud ante la Defensoría del Cliente se tendrá por concluido mediante la respuesta de la Defensoría, desistimiento de las partes, terminación convencional suscrita al efecto, o en su caso, por silencio del Cliente, dicha terminación se comunicará a través del mismo canal utilizado para su ingreso.

VI. Obligaciones

Artículo 15. Obligaciones de la Compañía con la Defensoría del Cliente

1. Colaboración de la Empresa para facilitar toda la información que solicite la Defensoría del Cliente para el buen desarrollo de sus competencias, pudiendo solicitar antecedentes a todos los directivos, empleados y distintas unidades de la Empresa con el fin de obtener información necesaria para el buen desarrollo de su actividad.
2. Difundir la figura del Defensor del Cliente, así como el contenido de este Reglamento mediante diversos medios y canales disponibles.
3. Ejecutar en su caso y en los plazos señalados, las propuestas de la Defensoría del Cliente, informando de su implementación a esta última en un plazo no superior a 10 días hábiles.

VII. Memoria e información anual

Artículo 16. Memoria

La Defensoría del Cliente publicará anualmente un informe, dando cuenta de su gestión en el último año, la que estará a disposición en el sitio web de la Compañía.

VIII. Disposiciones finales

Artículo 17. Entrada en vigor

La presente versión de este Reglamento entrará en vigor el 15 de diciembre de 2023.

ANEXO 1

FORMULARIO DE SOLICITUD ESCRITA PARA LOS CLIENTES DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS DEL GRUPO AGUAS.



SOLICITAR MEDIACIÓN
OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CLIENTE

DATOS DEL CONTACTO

NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	
EMAIL	TELÉFONO 1	TELÉFONO 2	CELULAR
REGIÓN	PROVINCIA	COMUNA	
DIRECCIÓN			

DATOS DEL SERVICIO

EMPRESA	N° DE CUENTA	N° DE REQUERIMIENTO	ADJUNTOS
			<input type="checkbox"/>

SOLICITUD

INDICANOS CUAL FUE EL PROBLEMA

SOLICITUD

Fecha: ___ / ___ / ___

Firma Solicitante

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección a la Vida Privada (Ley N° 19.628), le informamos que la presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Cliente implica su autorización para requerir a las empresas del Grupo Aguas la información necesaria para gestionar y resolverla. Los datos de carácter personal a los que se tenga acceso como consecuencia de la solicitud presentada serán tratados bajo la responsabilidad del Grupo Aguas, con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver la Solicitud presentada por usted.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección a la Vida Privada (Ley N° 19.628), le informamos que la presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Cliente implica su autorización para requerir a las empresas del Grupo Aguas la información necesaria para gestionar y resolverla.

Los datos de carácter personal a los que se tenga acceso como consecuencia de la solicitud presentada, serán tratados bajo la responsabilidad del Grupo Aguas, con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver la Solicitud presentada por usted.

ANEXO 2.

FORMULARIO DE SOLICITUD ELECTRONICA PARA LOS CLIENTES DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS DEL GRUPO AGUAS.



INGRESAR SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

DATOS DEL CONTACTO

NOMBRE APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO

EMAIL TELÉFONO 1 TELÉFONO 1 CELULAR

REGIÓN PROVINCIA COMUNA

DIRECCIÓN NÚMERO MUNICIPAL

DATOS DEL SERVICIO

EMPRESA N° DE CUENTA N° DE REQUERIMIENTO

[ADJUNTAR ARCHIVO](#)

SOLICITUD

INDÍCANOS CUAL FUE EL PROBLEMA

SOLICITUD

[ENVIAR](#)

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección a la Vida Privada (Ley N° 19.488), le informamos que la presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Cliente implica su autorización para requerir a las empresas del Grupo Aguas la información necesaria para gestionar y resolverla. Los datos de carácter personal a los que se tenga acceso como consecuencia de la solicitud presentada serán tratados bajo la responsabilidad del Grupo Aguas, con la exclusiva finalidad de gestionar y resolver la Solicitud presentada por usted.