

JOSÉ MANUEL DE LA PUENTE

Defensor del usuario de Emasesa

Después de décadas dedicado a la gestión del agua en Emasesa, asumió a finales de octubre el papel de Defensor del Usuario de la empresa metropolitana de aguas, un cargo con el que busca atender las demandas y reclamaciones de los consumidores

## «El Defensor añade un grado más a la atención de Emasesa»



José Manuel de la Puente fue nombrado a finales de octubre Defensor del Usuario de Emasesa. /El Correo

**I.A.**  
**SEVILLA**

►¿Por qué aceptó el reto del consejero delegado de Emasesa, Jaime Palop, de ser el Defensor del Usuario?

—Ante su propuesta inicialmente me entraron dudas, pero después consideré que merecía la pena aceptar el reto pues como consumidor y usuario que soy, de los mismos servicios que cualquier otro ciudadano, en algunas ocasiones me he encontrado con falta de una atención personalizada y este es el principal objetivo de la figura del Defensor del Usuario, atender y dar respuesta lo más personalizada, justa y racional posible al usuario al que le afectan los servicios que presta Emasesa.

—¿Qué atribuciones tiene el defensor? ¿Hasta dónde llega su marco de acción?

—Somos un nuevo canal de atención al usuario, centrado en atender en última instancia dentro del ámbito de Emasesa y en condiciones y en

plazos claramente definidos, las reclamaciones relacionadas con los suministros de los usuarios y las que se deriven de la relación con la empresa donde el ciudadano no vea satisfechos en primera instancia sus intereses en el Departamento de Atención al Usuario de Emasesa.

Esta figura pretende incrementar y fortalecer la apuesta de la empresa por la transparencia y por el servicio integral al ciudadano, como no podía ser menos en una empresa pública. Además, el día a día, el conocimiento de la percepción que tiene el ciudadano puede servir para elevar sugerencias a la dirección en los mecanismos y procedimientos de funcionamiento interno, siempre en clave positiva y con el mejor ánimo de mejorar la gestión.

—¿Qué es lo que había antes y qué plus aportará en la atención al cliente?

—Tradicionalmente, ha existido, y seguirá existiendo, un departamento de atención al

usuario que canaliza sus reclamaciones y consultas. La figura del Defensor del Usuario viene a añadir un grado más en esa línea, aportando independencia y tratando de mediar en las reclamaciones no resueltas satisfactoriamente para el ciudadano, buscando la mejor interpretación posible de la normativa en vigor.

—¿A dónde se tiene que dirigir un usuario que requiera del servicio del defensor?

—Todos los canales están abiertos: teléfono, correo electrónico, web... Todo aquel que no se muestre conforme con el resultado que a su reclamación le transmita el Departamento de Atención al Cliente o que en un plazo de dos meses no hay recibido respuesta, puede dirigirse al Defensor y exponer su caso. Mi obligación será darle una respuesta en un plazo máximo de dos meses. Y si el caso lo requiere, mantener las entrevistas personales que haga falta.

—Aun que acaba de empezar

en el cargo, tiene una dilatada experiencia en la gestión del agua, ¿cuáles cree que puede ser la principal demanda de los clientes?

—Como bien dice, la figura del Defensor se acaba de crear, por lo que aún no es conocida entre la ciudadanía. Sobre las reclamaciones que suelen hacer los usuarios, la mayoría tiene que ver con la disconformidad con los volúmenes de consumo de agua facturados y, por tanto, del importe a pagar.

—En este corto espacio de tiempo, ¿ha recibido alguna pregunta o reclamación?

—Sí, había un par de asuntos que requerían de un análisis un tanto pormenorizado y a ellos me estoy dedicando con el interés que merece.

—¿Cómo valora que una persona como el Defensor del Pueblo Andaluz, que es reactivo a multiplicar este tipo de figuras, considere una decisión acertada su inclusión?

—Es un honor contar con su apoyo. Tanto en lo personal

como en lo profesional, Maeztu es una referencia y un modelo de cómo trabajar. Creo que él ha entendido la figura del Defensor en una empresa pública como Emasesa. Todo lo que sea incrementar la garantía y el servicio al ciudadano pensamos que será bienvenido y considero que es lo que él ha valorado al manifestar su apoyo.

—Una de sus labores es formular recomendaciones a la empresa para mejorar la calidad del servicio, ¿qué margen de mejora tiene, a su juicio, Emasesa?

—En las encuestas de satisfacción realizadas en los últimos dos años, tanto internas como externas, los ciudadanos valoran con una media de 7,9 sobre 10. Siendo una nota magnífica, hasta el 10 hay margen de mejora. La sociedad está cada vez más preparada y cada día es más exigente y como consecuencia de sus quejas se pueden poner de manifiesto oportunidades de mejoras en los procesos internos. Dar respuesta a esas exigencias, a los nuevos problemas (cambio climático, sostenibilidad, etc.) y la mejora continua del servicio son los retos diarios a los que nos enfrentamos.

—¿Qué le parece que Palop le insista a que «Si ven algo que se hace mal, dígnanoslo, porque queremos ser mejores»?

—Es la actitud de alguien que ha dedicado toda su vida profesional al servicio público. Me parece una postura honesta y mi trabajo será estar a la altura.

—¿Qué medidas puede adoptar Emasesa para concienciar en el consumo responsable, ahora que se habla de sequía, aunque en el caso de Sevilla los embalses tengan una capacidad aceptable?

—Estamos a punto de lanzar una campaña informativa para insistir en ese consumo responsable que ya se realiza gracias a la concienciación existente en los ciudadanos que tuvieron una respuesta muy positiva en anteriores sequías. Afortunadamente, Sevilla y su área metropolitana, a diferencia de la mayor parte del país, cuenta con recursos suficientes para garantizar el abastecimiento a corto y medio plazo. Pero no es menos cierto que es ahora, que contamos con recursos, cuando debemos hacer un consumo y un uso responsable. Cuando hay restricciones de agua, eso ya no es posible. Nos gusta subrayar que el agua de hoy es también el agua del futuro. ■