



Durante mesa de trabajo con instituciones
DEFENSORÍA DEL PUEBLO ADVIERTE INCREMENTO DE QUEJAS POR
SERVICIOS PÚBLICOS EN LIMA NORTE
Nota de Prensa N°034/DP/OCII/2014

- ***Sedapal y Edelnor fueron las instituciones más quejadas durante el 2013.***
- ***Empresa prestadora del servicio de agua expresó el compromiso de aumentar los puntos de atención a la población de la zona.***

Durante el 2013 la Oficina Defensorial de Lima Norte atendió un total de 456 casos entre quejas, consultas y petitorios en materia de servicios públicos, lo cual representa un incremento en comparación al mismo periodo del año anterior informo hoy, el jefe de dicha entidad, Fabián Tutaya Torres quien preciso que ello se debería al crecimiento poblacional y económico de dicha jurisdicción que demanda una mayor atención en servicio básicos.

Dichos resultados forman parte del documento denominado ***“Reporte Anual de quejas gestionadas por la Oficina Defensorial de Lima Norte en materia de Servicios Públicos durante el 2013”***, el cual fue expuesto a los representantes del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), Edelnor, Movistar y Claro con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos en esta zona de Lima.

Al explicar que del total de atenciones brindadas en relación a la calidad de los servicios públicos 197 fueron quejas, 230 consultas y 29 petitorios, el funcionario indicó que la empresa más quejada durante el último año fue Sedapal, seguida por Edelnor, Movistar y Claro. Entre los principales motivos están los cobros excesivos, la interrupción del servicio, la negativa o demora para reparar fallas, así como el incumplimiento al debido proceso.

Tutaya Torres destacó la acogida y la buena disposición manifestada por los funcionarios participantes para trabajar en conjunto a fin de fortalecer la labor en los Centros de Atención en las diferentes empresas que brindan servicios públicos en Lima Norte, cuya población total supera actualmente los 2 millones de habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Sin embargo, pidió a los representantes de las referidas instituciones desarrollar de forma independiente y articulada con otras Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) acciones de promoción y orientación respecto a los derechos y deberes del consumidor.

Por su parte el jefe del Equipo Comercial de Sedapal de Comas, Jorge Ramírez, dijo que a fin de mejorar la atención, en tres meses, se abrirá en Puente Piedra un

módulo que permitirá atender con mayor facilidad a los moradores de Santa Rosa y Ancón.

A su turno Fiorella Fernández, Subgerente de Servicio al Cliente de Calidda destacó dicha reunión y señaló que vienen realizando esfuerzos para implementar próximamente una oficina en Lima Norte a fin de atender los reclamos de sus clientes, lo cual les permitirá acercarse más a los usuarios.

En su momento, Elizabeth Rodríguez, Supervisora del Servicio al Cliente de Movistar, y Karina Cruz, jefa del Área Relación al Cliente de Edelnor manifestaron su disponibilidad de realizar en coordinación con la Defensoría del Pueblo, un trabajo conjunto que les permita corregir aquellos aspectos que impiden que el usuario se encuentre satisfecho con el servicio que se le brinda.

Lima, 17 de febrero de 2014.