

Nota de Prensa N° 689 /OCII/DP/2020

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO EXIGE A EMPRESA DE SANEAMIENTO EN TUMBES
HABILITAR MEDIOS VIRTUALES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

- ***La empresa está en la obligación atender los reclamos comerciales, vía una plataforma virtual y mediante la atención telefónica.***
- ***La administración se encuentra a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – Otass.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Tumbes demandó a la Unidad Ejecutora 02: Servicios de Saneamiento Tumbes-Agua Tumbes, administrada por el OTASS (órgano adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento), implementar medidas correctivas para garantizar una adecuada atención a los reclamos presentados por los usuarios. Exigiendo asegurar la atención a través de canales virtuales que accesibles y amigables, con el fin de evitar la aglomeración de personas en el centro de atención de la empresa.

Al respecto, se recordó que la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (Sunass), mediante Resolución N° 012-2020-SUNASS-CD, estableció que las empresas de saneamiento deben atender los reclamos comerciales, así como las solicitudes para la atención de problemas operacionales y otros, vía telefónica y por plataforma virtual (web), solicitando al reclamante su número telefónico y dirección de correo electrónico a efectos de cursar las notificaciones respectivas.

“Hemos recibido el reclamo e indignación del Frente Regional Amplio para la Defensa del Medio Ambiente de Tumbes y usuarios de los servicios públicos, debido a la falta de efectividad de la página web de la empresa para ingresar reclamos sobre la calidad del servicio. Este hecho vulnera el derecho a la buena administración de miles de usuarios del servicio, por lo tanto exigimos que el Otass subsane en el más breve plazo las restricciones presentes en el portal web y que la Sunass cumpla con su función de supervisión y fiscalización de las disposiciones sobre atención de reclamos”, sostuvo Abel Chiroque, jefe de la oficina de la Defensoría del Pueblo en Tumbes.

Finalmente, la institución recuerda que nos encontramos en un contexto de emergencia sanitaria, cuyas medidas se dirigen a prevenir los riesgos de una mayor propagación del COVID-19. Por ello, es vital asegurar un adecuado y eficiente acceso a los servicios público, garantizando los derechos de las y los ciudadanos a la buena y eficiente administración pública, basada en una cultura administrativa de servicio a la persona, en correspondencia al Estado Democrático de Derecho que se instituye y fortalece en sistema normativo y los principios Constitucionales de legalidad, dignidad humana, debido procedimiento, responsabilidad, transparencia, entre otros.

Tumbes, 01 de agosto de 2020