

Nota de prensa
21 de marzo de 2007

Telefónica responderá en quince días al Síndic de las reclamaciones de los usuarios

El director general de Telefónica en Catalunya, Kim Faura, y el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han firmado hoy un convenio de colaboración por agilizar la tramitación de las quejas y consultas que llegan al Síndic referidas a los servicios que presta la compañía.

El convenio fija los procedimientos informales de colaboración que vienen manteniendo desde hace tiempo las dos partes, referentes a las peticiones de información y quejas presentadas al Síndic sobre Telefónica y explicita las nuevas competencias del Síndic incluidas en el Estatuto sobre la supervisión de las empresas privadas que gestionan servicios públicos.

El convenio firmado hoy establece que las quejas sobre la falta de prestación del servicio universal de telefonía (teléfono fijo) y las quejas por afectaciones de alguna propiedad, como por ejemplo hilos, palos, antenas, etc, el Síndic las hará llegar directamente a Telefónica, que le responderá en un plazo de 15 días.

Sobre las quejas relacionadas con temas de facturación del servicio de telefonía básica y problemas con altas o bajas del servicio, el Síndic orientará a las personas para que se dirijan a las Oficinas Municipales o Comarcales de Información a los Consumidores. A su vez también podrán tratar temas de telefonía móvil y banda ancha por Internet. A pesar de ello, si la persona interesada quiere que sea el Síndic quién le tramite la queja, la remitirá a Telefónica, que informará del plazo estimado de resolución, de manera que el Síndic pueda comunicarlo.

Un grupo de trabajo formado por representantes de las dos partes valorará la tramitación de las quejas que no entren dentro de los supuestos de este convenio. Este grupo de trabajo revisará cada año el estado de la adhesión de Telefónica con la Junta Arbitral de Consumo y sus relaciones con las Oficinas de Consumidores y la Agencia Catalana de Consumo.