

Nota de prensa
22 de enero de 2009

Fecsa Endesa y el Síndic de Greuges firman un convenio de colaboración para agilizar la tramitación de quejas

El director general de Endesa en Cataluña, Josep Maria Rovira, y el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han firmado un convenio de colaboración para agilizar la tramitación de las quejas y las consultas que llegan al Síndic referidas a los servicios que presta la compañía.

El convenio recoge lo que ha sido una práctica reiterada de trabajo entre las dos partes referente a las peticiones de información y a las quejas presentadas al Síndic sobre Fecsa Endesa y explicita las nuevas competencias del Síndic incluidas al Estatuto de autonomía, de supervisión de las empresas privadas que gestionan servicios públicos.

El convenio firmado hoy establece que el Síndic enviará las quejas sobre Fecsa Endesa a la compañía y que ésta dará respuesta al Síndic en un plazo de quince días.

En quejas relativas a temas de facturación del servicio de suministro, cortes de suministro derivados de impago de recibos y problemas con bajas voluntarias del servicio por parte de los usuarios, el Síndic indicará al usuario reclamante que se dirija en primera instancia a los canales de atención al cliente de la compañía. En el supuesto de desacuerdo con la respuesta recibida, el Síndic tiene que indicar a la persona interesada que se puede dirigir a las oficinas municipales o comarcales de información al consumidor o directamente en la Junta Arbitral de Consumo, como vehículo natural para tramitar estas reclamaciones. A pesar de ello, si la persona interesada prefiere que sea el Síndic quién le tramite la queja, lo debe comunicar a Fecsa Endesa. En estos casos el Síndic puede informar a la Agencia Catalana de Consumo.

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 Fecsa Endesa con la Junta Arbitral de Consumo y sus relaciones con las oficinas de consumidores y la Agencia Catalana de Consumo.

El Síndic de Greuges ya ha firmado convenios parecidos con otras empresas, públicas y privadas, prestadores de servicios públicos como por ejemplo Telefónica, Gas Natural y Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya.