

Nota de premsa

22 de gener de 2009

Fecsa Endesa i el Síndic de Greuges signen un conveni de col·laboració per agilitar la tramitació de queixes

El director general d'Endesa a Catalunya, Josep Maria Rovira, i el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han signat un conveni de col·laboració per agilitar la tramitació de les queixes i les consultes que arriben al Síndic referides als serveis que ofereix la companyia.

El conveni recull el que ha estat una pràctica reiterada de treball entre les dues parts referent a les peticions d'informació i les queixes presentades al Síndic sobre Fecsa Endesa i explicita les noves competències del Síndic, incloses a l'Estatut d'autonomia, de supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics.

El conveni signat avui estableix que el Síndic trametrà les queixes sobre Fecsa Endesa a la companyia i que aquesta donarà resposta al Síndic en un termini de quinze dies.

En queixes relatives a temes de facturació del servei de subministrament, talls de subministrament derivats d'impagament de rebuts i problemes amb baixes voluntàries del servei per part dels usuaris, el Síndic indicarà al reclamant que s'adreci en primera instància als canals d'atenció al client de la companyia. En el supòsit de desacord amb la resposta rebuda, el Síndic ha d'indicar a la persona interessada que es pot adreçar a les oficines municipals o comarcals d'informació al consumidor o directament a la Junta Arbitral de Consum, com a vehicle natural per tramitar aquestes reclamacions. Malgrat això, si la persona interessada vol que sigui el Síndic qui li tramiti la queixa, ho ha de comunicar a Fecsa Endesa. En aquests casos el Síndic pot informar l'Agència Catalana de Consum.

Un grup de treball format per representants de les dues parts valorarà la tramitació de les queixes que no entrin dins dels supòsits d'aquest conveni. Aquest grup de treball revisarà cada any l'estat de l'adhesió de Fecsa Endesa amb la Junta Arbitral de Consum i les seves relacions amb les oficines de consumidors i l'Agència Catalana de Consum.

El Síndic de Greuges ja ha signat convenis semblants amb altres empreses, públiques i privades, prestadores de serveis públics com ara Telefónica, Gas Natural i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.