



## **Nota de prensa**

**15 de abril de 2011**

### **Convenio de colaboración entre Spanair y el Síndic de Greuges**

#### **El Síndic podrá atender las reclamaciones de los clientes de la compañía**

El Síndic de Greuges y la compañía aérea Spanair han firmado hoy un convenio que persigue una doble finalidad. Por un lado, que el Síndic pueda conocer y valorar en el ámbito del transporte aéreo las reclamaciones de los usuarios de Spanair que consideren no atendidos sus derechos; por otro, que la compañía aérea ofrezca el mejor servicio posible a sus clientes mejorando las garantías de los derechos de sus usuarios.

Spanair, con la firma del convenio, se compromete a informar al Síndic de las actuaciones prioritarias, como pueden ser las reclamaciones relativas a las prestaciones básicas de los servicios (sobrereservas, cancelaciones, retrasos) comprometidos en el título de transporte aéreo. También se compromete a dar información en los supuestos de contingencias severas que afecten de manera substancial los servicios comprometidos, como por ejemplo en caso de huelga.

Una vez recibidas las quejas, el Síndic se podrá dirigir a Spanair para solicitarle información de las cuestiones planteadas. Tan pronto como se haya estudiado el tema, el Síndic emitirá una resolución, con sugerencias y recomendaciones a Spanair, si lo considera oportuno. Además, el Síndic podrá rendir cuentas al Parlamento sobre las cuestiones que considere más relevantes en el Informe anual.

Este convenio es pionero en todo el Estado. El Síndic de Greuges es una institución establecida en el Estatuto de Autonomía de Cataluña, que, según propia definición del Estatuto, tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades que reconocen la Constitución y el Estatuto. Con esta finalidad supervisa, con carácter exclusivo, la actividad de la Administración de la Generalitat, la de los organismos públicos o privados vinculados o que dependen de éstos, la de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o cumplen actividades de interés general o universal o actividades equivalentes de manera concertada o indirecta y la de las otras personas con un vínculo contractual con la Administración de la Generalitat y con las entidades públicas que dependen de dicha Administración. En el año 2010 el Síndic ha llevado a cabo 21.504 actuaciones y ha atendido a 31.344 personas. De estas actuaciones, 3.539 corresponden al ámbito de consumo.

Spanair, compañía perteneciente a Star Alliance, tiene su aeropuerto de conexión (*hub*) en el aeropuerto de Barcelona (el Prat). Desde hace dos años, cuando fue adquirida por un grupo de empresarios catalanes, la compañía se ha consolidado como la primera línea aérea de red que opera en la capital catalana, y ha ampliado notablemente el número de destinos internacionales hasta llegar a un total de 68 gracias a la colaboración con sus socios de Star Alliance. Todo ello para alcanzar el objetivo –como reza su lema– de conectar Barcelona con el mundo y el mundo con Barcelona.