

Nota de premsa
21 de març de 2007

Telefónica respondrà en quinze dies al Síndic de les reclamacions dels usuaris

El director general de Telefónica a Catalunya, Kim Faura, i el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han signat avui un conveni de col·laboració per agilitzar la tramitació de les queixes i consultes que arriben al Síndic referides als serveis que ofereix la companyia.

El conveni fixa els procediments informals de col·laboració que vénen mantenint des de fa temps les dues parts, referents a les peticions d'informació i queixes presentades al Síndic sobre Telefónica i explicita les noves competències del Síndic incloses a l'Estatut de supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics.

El conveni signat avui estableix que les queixes referides a la manca de prestació del servei universal de telefonia (telèfon fix) i les queixes per afectacions d'alguna propietat, com ara fils, pals, antenes, etc, el Síndic les farà arribar directament a Telefónica, que li tornarà resposta en un termini de 15 dies.

Sobre les queixes referides a temes de facturació del servei de telefonia bàsica i problemes amb altes o baixes del servei, el Síndic orientarà a les persones perquè s'adrecin a les Oficines Municipals o Comarcals d'Informació als Consumidors. Tanmateix, també podran tractar temes de telefonia mòbil i banda ampla per Internet. Malgrat això, si la persona interessada vol que sigui el Síndic qui li tramiti la queixa, la farà avinent a Telefónica, que informará del termini estimat de resolució, de manera que el Síndic pugui comunicar-ho.

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 Telefónica amb la Junta Arbitral de Consum i les seves relacions amb les Oficines de Consumidors i l'Agència Catalana de Consum.