

**Nota de prensa**  
**22 de abril de 2009**

## **AGBAR responderá al Síndic sobre las reclamaciones de los usuarios en un plazo máximo de diez días**

---

El presidente de la Sociedad General de Aguas de Barcelona (AGBAR), Jordi Mercader Miró 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.

En concreto, el Síndic supervisará la prestación de los servicios públicos que AGBAR tiene establecidos con las administraciones catalanas, como por ejemplo las actividades de captación, tratamientos, transporte y distribución de agua hasta el usuario final.

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

El acuerdo establece que el Síndic enviará a AGBAR las quejas pertinentes a la compañía y que ésta dará respuesta al Síndic en un plazo de diez días hábiles, excepto en las reclamaciones derivadas de averías, que tendrá que contestar en un máximo de cuarenta y ocho horas.

En quejas relativas a temas de facturación y problemas con altas o bajas del servicio de los usuarios finales, al margen de las competencias propias de los ayuntamientos, el Síndic orientará a los interesados para que se dirijan a las oficinas municipales o comarcales de información a los consumidores (OMIC/OCIC) o directamente a la Junta Arbitral de Consumo, como vehículos naturales para tramitar estas reclamaciones.

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.

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