

**Nota de premsa**  
**22 d'abril de 2009**

## **AGBAR respondrà el Síndic sobre les reclamacions dels usuaris en un termini màxim de deu dies**

---

El president de la Societat General d'Aigües de Barcelona (AGBAR), Jordi Mercader Miró 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.

En concret, el Síndic supervisarà la prestació dels serveis públics que AGBAR té establerts amb les administracions catalanes, com ara les activitats de captació, tractaments, transport i distribució d'aigua fins a l'usuari final.

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

L'acord estableix que el Síndic trametrà a AGBAR les queixes pertinents a la companyia i que aquesta donarà resposta al Síndic en un termini de deu dies hàbils, llevat de les reclamacions derivades d'avaries, que haurà de contestar en un màxim de quaranta vuit hores.

En queixes relatives a temes de facturació i problemes amb altes o baixes del servei dels usuaris finals, al marge de les competències pròpies dels ajuntaments, el Síndic orientarà els interessats perquè s'adrecin a les oficines municipals o comarcals d'informació als consumidors (OMIC/OCIC) o directament a la Junta Arbitral de Consum, com a vehicles naturals per tramitar aquestes reclamacions.

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.

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