



Nota de premsa

15 d'abril de 2011

Conveni de col·laboració entre Spanair i el Síndic de Greuges

El Síndic podrà atendre les reclamacions dels clients de la companyia

El Síndic de Greuges i la companyia aèria Spanair han signat avui un conveni que persegueix una doble finalitat. Per una banda, que el Síndic pugui conèixer i valorar en l'àmbit del transport aeri les reclamacions dels usuaris d'Spanair que consideren no atesos els seus drets; per l'altra, que la companyia aèria ofereixi el millor servei possible als seus clients amb la millora de les garanties dels drets dels seus usuaris. Spanair, amb la signatura del conveni, es compromet a informar el Síndic de les actuacions prioritàries, com poden ser les reclamacions relatives a les prestacions bàsiques dels serveis (sobrereserves, cancel·lacions, endarreriments) compromesos en el títol de transport aeri. També es compromet a donar informació en els supòsits de contingències severes que afectin de manera substancial els serveis compromesos, com per exemple en cas d'una vaga.

Un cop rebudes les queixes, el Síndic es podrà adreçar a Spanair per sol·licitar-li informació de les qüestions plantejades. Tan bon punt s'hagi estudiat el tema, el Síndic, en cas que ho consideri oportú, emetrà una resolució, amb suggeriments i recomanacions a Spanair. A més a més, el Síndic podrà donar compte al Parlament sobre les qüestions que consideri més rellevants en l'Informe anual.

Aquest conveni és pioner a tot l'Estat. El Síndic de Greuges és una institució establerta en l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que, en definició de l'Estatut, té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i l'Estatut. Amb aquesta finalitat supervisa, amb caràcter exclusiu, l'activitat de l'Administració de la Generalitat, la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen. El 2010 el Síndic ha portat a terme 21.504 actuacions i ha atès 31.344 persones. D'aquestes actuacions 3.539 es corresponen a l'àmbit de consum.

Spanair, companyia pertanyent a Star Alliance, té el seu aeroport de connexió (*hub*) a l'aeroport de Barcelona (El Prat). Des de fa dos anys, quan va ser adquirida per un grup d'empresaris catalans, la companyia s'ha consolidat com la primera línia aèria de xarxa que opera a la capital catalana, i ha ampliat notablement el nombre de destinacions internacionals fins arribar a un total de 68 gràcies a la col·laboració amb els seus socis de Star Alliance. Tot això per assolir l'objectiu – com diu el seu lema– de connectar Barcelona amb el món i el món amb Barcelona.