

Nota de premsa

26 de setembre de 2012

El Síndic, la Autoritat Catalana de la Competència y la Agencia Catalana del Consumo apuestan por el trabajo conjunto entre empresas y Administración para mejorar la atención al cliente

El Síndic de Greuges de Catalunya, la Autoritat Catalana de la Competència y la Agencia Catalana del Consumo han organizado una sesión de trabajo con las principales compañías que prestan servicios de interés general en Catalunya para plantear soluciones a las carencias de los servicios de atención al cliente.

Durante el encuentro, que ha tenido lugar en la Fundación Agbar de Cornellà de Llobregat, se ha puesto un énfasis especial no sólo en la necesidad de entender que los clientes son personas titulares de derechos que deben ser garantizados sino también en la importancia de que todas las partes implicadas, empresas y Administración, trabajen conjuntamente. Las administraciones tienen su papel en el momento de legislar, orientar, gestionar quejas y sancionar, y las empresas son las que llevan la gestión diaria del servicio y deben trabajar para mejorar su prestación.

Los tres organismos públicos, que el pasado 14 de mayo firmaron un protocolo de colaboración para impulsar acciones conjuntas que garanticen la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y la competencia efectiva en los mercados, han concretado con esta sesión de trabajo la primera puesta en común de experiencias, criterios e inquietudes.

Así, han debatido temas clave como la legislación en la atención al cliente y el Código de consumo de Catalunya. También han tratado diversos aspectos de la atención y la gestión de las reclamaciones por parte de las empresas (como los *call centers*, los plazos de respuesta y el grado de resolución de las reclamaciones, las encuestas de satisfacción, etc.). Finalmente, han abordado los puntos a tener en cuenta en la resolución de conflictos (mediación y arbitraje) y cuál debe ser el papel de las administraciones.

En el encuentro, han participado las principales empresas que ofrecen servicios de interés general en Catalunya: Agbar; Agrupación de Servicios de Agua de Catalunya (ASAC); Aguas de Girona, Salt y Sarrià de Ter, SA; Endesa; Gas Natural; Grup CASSA; Ono; Orange; Telefónica y Vodafone.

Las tres instituciones, que se han mostrado satisfechas con esta iniciativa, quieren repetir la experiencia y hacer de estas sesiones de trabajo una práctica habitual dentro del marco del protocolo de acciones conjuntas firmado recientemente.