

Nota de premsa

26 de setembre de 2012

El Síndic, l'Autoritat Catalana de la Competència i l'Agència Catalana del Consum aposten pel treball conjunt entre empreses i Administració per millorar l'atenció al client

El Síndic de Greuges de Catalunya, l'Autoritat Catalana de la Competència i l'Agència Catalana del Consum han organitzat una sessió de treball amb les principals companyies que presten serveis d'interès general a Catalunya per plantejar solucions a les mancances dels serveis d'atenció al client.

Durant la trobada, que ha tingut lloc a la Fundació Agbar de Cornellà de Llobregat, s'ha posat un èmfasi especial en la necessitat d'entendre els clients com a persones titulars de drets que cal garantir i en la importància que totes les parts implicades, empreses i Administració, treballin conjuntament. Les administracions tenen el seu paper en el moment de legislar, orientar, gestionar queixes i sancionar, i les empreses són les que porten la gestió diària del servei i han de treballar per millorar-ne la prestació.

Els tres organismes públics, que el passat 14 de maig van signar un protocol de col·laboració per impulsar accions conjuntes que garanteixin la defensa dels drets dels consumidors i usuaris i la competència efectiva en els mercats, han concretat amb aquesta sessió de treball la primera posada en comú d'experiències, criteris i inquietuds.

Així, han portat a debat temes clau com ara la legislació en l'atenció al client i el Codi de consum de Catalunya. També han tractat diversos aspectes de l'atenció i la gestió de les reclamacions per part de les empreses (com ara els *call centers*, els terminis de resposta i el grau de resolució de les reclamacions, les enquestes de satisfacció, etc.). Finalment, han abordat els punts que cal tenir en compte en la resolució de conflictes (mediació i arbitratge) i quin ha de ser el paper de les administracions.

A la trobada, hi han participat les principals empreses que ofereixen serveis d'interès general a Catalunya: Agbar; Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC); Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter, SA; Endesa; Gas Natural; Grup CASSA; Ono; Orange; Telefónica i Vodafone.

Les tres institucions, que s'han mostrat satisfetes amb la iniciativa, volen repetir l'experiència i fer d'aquestes sessions de treball una pràctica habitual dins del marc del protocol d'accions conjuntes signat recentment.