

Conveni entre el defensor del Ciutadà de Palafrugell i Agbar per millorar l'atenció als usuaris

Es tractaran amb la màxima sensibilitat situacions de vulnerabilitat per garantir el recurs essencial

El defensor del Ciutadà de Palafrugell i la defensora del Client d'Agbar han signat un acord per millorar l'atenció als usuaris del servei d'aigua municipal i per garantir els seus drets a l'accés a aquest recurs essencial tractant amb la màxima sensibilitat situacions de vulnerabilitat. El defensor del Ciutadà de Palafrugell, Francesc Almagro, i la defensora del Client d'Agbar (Customer Counsel), Inmaculada Bermúdez, han signat l'acord en un acte que ha comptat amb l'assistència de l'alcalde de Palafrugell, Laura Millán, i el director Agbar Costa Brava, Albert Ruat. Amb l'acord, la Defensora del Client es compromet amb el defensor del Ciutadà a atendre amb celeritat qualsevol incidència que puguin rebre de la ciutadania de Palafrugell, així com mantenir un diàleg periòdic per recollir recomanacions de millora del servei. El defensor del Ciutadà de Palafrugell, Francesc Almagro, ha destacat que amb aquest conveni signat s'institucionalitzen les relacions, ja existents, entre l'Oficina del Defensor de Palafrugell i la companyia d'aigües. D'aquesta manera es formalitza i es dona continuïtat a unes bones pràctiques que tenen per objectiu actuar quan existeix alguna possible anomalia en el servei o distribució d'aigua al terme de Palafrugell. La defensora del Client d'Agbar, Inmaculada Bermúdez, ha explicat que el seu compromís és la millora contínua de la qualitat del servei que s'ofereix als usuaris: "posem les persones al centre de la nostra atenció, i potenciem el diàleg, la transparència i la mediació amb els nostres usuaris i usuàries com a claus per avançar cap a l'eficiència d'un servei que és essencial". El conveni inclou també el compromís de tractar amb la màxima sensibilitat qualsevol cas que la síndica i la defensora del Client puguin detectar de persones en situació de vulnerabilitat per assegurar-ne la protecció i el dret d'accés a l'aigua. El defensor del Ciutadà de Palafrugell té com a missió general garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu de Palafrugell en relació amb les actuacions i decisions preses per l'administració local i els seus concessionaris i quan la ciutadania consideri vulnerats els seus drets. Agbar disposa del servei independent del Customer Counsel o defensor del Client per atendre i resoldre de manera gratuïta les incidències que traslladen les persones usuàries. És un servei que atén les diferències que es puguin donar entre la companyia i els seus clients, tot establint solucions en un entorn amistós. Intervé quan el client no està d'acord amb la resposta que li ha ofert la companyia o bé quan no ha obtingut resposta a la seva incidència. En aquest sentit, la resolució que s'estableix des del Customer Counsel és d'obligat compliment per a la companyia i voluntari per als clients. Aquest servei, operatiu des de fa més d'una dècada, té com a missió fomentar el diàleg entre organitzacions relacionades amb els drets de les persones, defensar i protegir els drets dels abonats i abonades, i escoltar i atendre les seves necessitats, així com presentar propostes per millorar el servei. També busca la implantació d'una cultura de comunicació i d'interlocució efectiva i transparent, orientada a la satisfacció de les persones.

Font del document:

<https://www.diaridegirona.cat/baix-emporda/2025/10/02/conveni-defensor-ciutada-palafrugell-agbar-122186707.html>