



INFORME SOBRE  
L'ÚS DE TELÈFONS  
AMB TARIFACIÓ  
ESPECIAL PER PART  
DE LES  
ADMINISTRACIONS  
PÚBLIQUES  
JULIOL 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



INFORME SOBRE  
L'ÚS DE TELÈFONS  
AMB TARIFACIÓ  
ESPECIAL PER PART  
DE LES  
ADMINISTRACIONS  
PÚBLIQUES

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Juliol de 2015

Informe sobre l'ús de telèfons amb tarifació especial per part de les administracions  
públiques

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

# ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b> .....	5
<b>2. ACTUACIONS DEL SÍNDIC</b> .....	7
2.1. ACTUACIÓ D'OFICI RELATIVA ALS TELÈFONS 012 I 010 DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	
2.2. ACTUACIÓ D'OFICI SOBRE LES EMPRESES CONCESSIONÀRIES I AUTORITZADES QUE ES RELACIONEN AMB ELS USUARIS MITJANÇANT TELÈFONS AMB PREFIX 902	
<b>3. L'ÚS DELS TELÈFONS AMB TARIFACIÓ ESPECIAL A L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I ALS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA</b> .....	11
3.1. LA SITUACIÓ ACTUAL. PLANTEJAMENT DE LES QUEIXES I MARC NORMATIU TARIFARI	
3.2. ELS SERVEIS QUE ES PRESTEN DES DE LES PLATAFORMES 010 I 012	
3.3. L'EVOLUCIÓ EN L'ÚS DELS SERVEIS PÚBLICS D'INFORMACIÓ TELEFÒNICA	
<b>4. VALORACIÓ DEL SÍNDIC</b> .....	17
4.1. L'ADMINISTRACIÓ NO POT FACILITAR INFORMACIÓ PROCESSAL O L'ACCÉS A TRÀMITS MITJANÇANT UN TELÈFON AMB COST AFEGIT	
4.2. L'ACCÉS TELEFÒNIC A L'ADMINISTRACIÓ NO POT TENIR UN COST AFEGIT QUAN L'ACCÉS ELECTRÒNIC I PRESENCIAL SÓN GRATUÏTS	
4.3. L'ACCÉS A INFORMACIÓ PÚBLICA ÉS UN DRET QUE NO POT SER OBJECTE DE CONTRAPRESTACIÓ	
4.4. ELS OPERADORS DE TELEFONIA HAN D'INCLOURE EN LES SEVES OFERTES DE TARIFA PLANA ELS TELÈFONS D'INFORMACIÓ PÚBLICA QUE NO TENEN TARIFACIÓ ESPECIAL	
<b>5. RECOMANACIONS</b> .....	21



## 1. INTRODUCCIÓ

L'any 2004, arran de diverses queixes de ciutadans que no estaven d'acord amb el fet que l'Administració prestés un servei d'informació als ciutadans mitjançant un telèfon amb cost afegit (tarifació addicional), el Síndic de Greuges va iniciar una actuació d'ofici amb l'objectiu de valorar el cost per al ciutadà de la trucada als telèfons 010 i 012 i els serveis que la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona hi canalitzen.

En aquella actuació, partint de la situació aleshores existent, es van formular diverses consideracions, que es reproduïen més endavant, relacionades amb el preu de la trucada i la informació relativa a expedients en què el sol·licitant d'informació tenia la condició de persona interessada, fonamentalment.

L'Administració de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona van acceptar parcialment les recomanacions del Síndic i van adoptar mesures per reduir el preu de la trucada als telèfons d'informació i van excloure de la carta de serveis dels telèfons 012 i 010 alguns dels supòsits d'accés a informació de procediments en els quals els sol·licitants eren persones interessades.

D'aleshores ençà, els ciutadans han continuat adreçant queixes al Síndic pel desacord amb l'ús d'aquests telèfons de tarifació especial per part de les administracions públiques, pel fet que els força a assumir un cost addicional per obtenir la informació o accedir a un servei, quan l'accés per altres mitjans (presencial i electrònic, fonamentalment) no els suposa cap cost afegit.

Durant aquests anys també s'ha consolidat l'ús de telèfons amb prefix 902 per part d'algunes administracions catalanes, dels ens que en depenen i d'entitats concessionàries, per atendre els ciutadans i usuaris de serveis públics. Cal dir que els telèfons 902 no necessàriament tenen una tarifa superior a la trucada provincial.

Tanmateix, el fet que, actualment, la majoria d'operadors de telefonia fixa i mòbil ofereixin als seus clients models contractuals de tarifa plana (un preu únic amb independència del nombre i la durada de les trucades, excepte les que sobrepassen l'àmbit territorial acordat

i les trucades a telèfons de numeració especial) fa que aquestes trucades a números amb prefix 902 tinguin per a la majoria d'usuaris, i d'acord amb el model de contracte de telefonia acordat amb el seu operador, un cost específic, encara que s'apliqui una tarifa sense sobrecost. Conseqüentment, aquesta circumstància, fruit de la configuració mateixa del mercat de serveis de telecomunicació a consumidors, té repercussió en el cost per al ciutadà de l'ús d'aquest canal i és un factor que cal considerar a l'hora d'avaluar aquests serveis.

En paral·lel, l'expansió en l'ús de les comunicacions electròniques de les relacions entre l'Administració i el ciutadà ha fet que, molt probablement, una part significativa dels ciutadans que accedien a informació i serveis de les administracions a través dels telèfons d'informació ho facin ara per via telemàtica i accedeixin a la informació publicada en les pàgines web públiques o la demanin mitjançant correu electrònic. Aquest fet no treu que la via telefònica continuï sent un canal primordial per a molts ciutadans que cal preservar, tot i que sí que pot tenir incidència en el volum d'ús d'aquest canal i els recursos que s'hi destinen. En qualsevol cas, l'increment en l'ús dels mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Administració encara fa més evident per al ciutadà que accedir-hi a través dels telèfons d'informació 012, 010 o amb prefix 902 té un cost afegit.

Finalment, també cal ponderar la incidència en aquest àmbit de la nova regulació del dret d'accés a la informació pública, que consagra el dret a obtenir informació de les administracions de manera gratuïta.

Aquest conjunt de circumstàncies han portat la institució a valorar novament l'ús d'aquests dispositius i a recollir aquestes reflexions en un informe singular.

Amb aquest informe es pretén, doncs, no només recollir les consideracions que ja es van plantejar al seu dia i que continuen sent vigents, sinó també prendre-les com a punt de partida per reformular-les d'acord amb la situació actual dels serveis públics d'informació telefònica, tenint en compte els factors esmentats i, molt singularment, la nova configuració legal del dret a accedir a la informació pública.





## 2. ACTUACIONS DEL SÍNDIC

### 2.1. Actuació d'ofici relativa als telèfons 012 i 010 de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona

Com s'assenyala en la introducció d'aquest informe, fa deu anys el Síndic va tenir l'ocasió de pronunciar-se sobre l'ús dels serveis d'informació telefònica de les administracions públiques i el seu cost per als usuaris, a partir de les queixes rebudes i la informació facilitada sobre el funcionament d'aquests serveis.

Aquelles actuacions es van ressenyar en l'informe anual corresponent a l'any 2004 i se'n va fer el seguiment en l'informe de l'any següent. A continuació, es reproduïxen, a manera d'antecedent d'aquest informe, les recomanacions que aleshores es van formular.

“[...] Com a criteri general, el Síndic considera que és legítim que l'Administració carregui una part del cost d'un servei en els ciutadans que l'utilitzen. Ara bé, això no vol dir que qualsevol servei que es canalitzi a través d'aquests telèfons hagi de ser de pagament.

L'any 2004 el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona i a la Generalitat de Catalunya excloure de la carta de serveis del telèfon 010 i 012 l'accés a la informació sobre expedients en què el ciutadà té la condició d'interessat, com és el cas de les persones que participen en processos selectius de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Així mateix, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona que exclogui també del 010 aquelles trucades en què el ciutadà dona una informació a un servei municipal, com pot ser la recollida d'animals morts o la neteja a la via pública. A més a més, li ha suggerit que valori la possibilitat de segregat els tràmits i les gestions del ciutadà a un telèfon sense tarifació addicional, com a mitjà més efectiu per apropar l'Administració municipal al ciutadà i facilitar-li l'accés.

Aquesta institució també ha suggerit a la Generalitat de Catalunya que valori segregat del servei del 012 la informació i

l'assessorament als ciutadans en matèria de consum i els tràmits i gestions, i passar-los a un telèfon de tarifació normal. A més a més, també hem indicat que s'incorpori una previsió perquè, quan calgui derivar la trucada a una unitat administrativa concreta, s'informi del sobrecost de la derivació des de la connexió 012, i es doni l'opció de poder trucar a través d'un telèfon de tarifa ordinària [...]” (pàg. 30 i 31, *Informe al Parlament* 2004).

En l'apartat corresponent a Consum, es recollien les consideracions del Síndic –d'acord amb les normes aleshores vigents– amb relació al preu de la trucada i les condicions d'accés i informació sobre el funcionament i el cost d'aquest servei, en els termes següents:

“ [...] Els telèfons 012 i 010 d'informació tenen establerta una tarifa per a l'usuari de 0,55 euros cada tres minuts o fracció, més IVA. Aquesta tarifa es va establir mitjançant l'Ordre del Ministeri de Foment de 31 de juliol de 1998, en el seu equivalent en pessetes, i com a quantia màxima. D'aquest import que paga l'usuari del telèfon, dues tercers parts, aproximadament, remuneren l'operador telefònic que ofereix la connexió, i la resta la percep l'Administració que presta el servei en el cas del telèfon 012. La proporció és la inversa en el cas del telèfon 010.

La possibilitat d'establir un servei públic d'informació telefònica amb un cost superior a la trucada ordinària, que compensi parcialment el cost del servei per a l'Administració que el presta, és expressament prevista a l'article 37 del reglament pel qual es desplega el títol III de la Llei general de telecomunicacions, pel que fa al servei universal de telecomunicacions, a la resta d'obligacions de servei públic i a les obligacions de caràcter públic en la prestació dels serveis i en l'explotació de les xarxes de telecomunicacions, aprovat pel Reial decret 1736/1998, de 31 de juliol.

D'altra banda, el Síndic considera que, igual que en altres serveis que es presten als ciutadans, correspon a l'Administració decidir si el cost del servei d'informació telefònica que presta s'ha de fer repercutir específicament, i de forma parcial, sobre els

que en fan ús o bé íntegrament sobre la col·lectivitat, a través dels pressupostos públics.

No obstant això, si bé és legítim que l'Administració carregui una part del cost d'un servei en els ciutadans que l'utilitzen, cal dir també que, certament, el cost de la trucada als telèfons 010 i 012 és significativament superior al d'una trucada ordinària i genera rebuig en una part dels ciutadans, com ho acrediten les queixes rebudes. Per aquesta raó, el Síndic ha considerat oportú plantejar la possibilitat de reduir el cost d'aquesta trucada. En el marc de les normes que regulen aquest servei, abans ressenyades, aquesta possibilitat s'ha plantejat en una doble direcció.

D'una banda, atès que la tarifa d'aquest servei s'ha establert normativament com a preu màxim, aquesta institució ha plantejat a les administracions que gestionen aquest servei la possibilitat de negociar amb els operadors telefònics que aporten la connexió una reducció del preu de la trucada, en la part del preu que remunera aquest operador, o bé de reduir la part del preu que percep l'Administració que presta el servei [...].

[...] De l'altra, el Síndic ha traslladat al Defensor del Poble, atès que es tracta d'una competència normativa de l'Administració de l'Estat, la possibilitat de modificar la tarifa assignada normativament als telèfons 010 i 012, que ha donat lloc a una actuació d'aquell comissionat parlamentari, actualment en tramitació. Pel que fa al preu d'aquestes trucades, s'ha de tenir en compte també que les connexions als telèfons 012 i 010 només són operatives des dels àmbits territorials de les administracions públiques respectives. Així, mentre que per a la connexió amb el servei 012 des de fora de Catalunya la Generalitat ha habilitat un telèfon amb prefix 902, de cost similar al de la trucada provincial, en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, les trucades al servei 010 des de fora del seu àmbit territorial s'adrecen a un telèfon amb prefix 807, que té un cost per al ciutadà de 0,70 euros per minut més IVA, si la trucada és des d'un telèfon fix, i d'1,05 euros minut més IVA, si es fa des d'un telèfon mòbil. Es tracta, per tant, d'un cost

molt superior al del telèfon 010 i, per aquesta raó, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que valori la possibilitat d'assignar a aquest servei un número amb un cost més semblant al 010, per evitar el greuge comparatiu que comporta la situació actual per als ciutadans que contacten amb els serveis 010 d'atenció ciutadana des de fora Barcelona, en relació amb els que ho fan des de la ciutat [...].

[...] Cal assenyalar que una de les qüestions que aquesta institució ha volgut considerar en el marc d'aquesta actuació ha estat la informació que reben els ciutadans sobre les tarifes assignades als telèfons 012 i 010, ja que, en la mesura que tenen assignada una tarifació addicional, entenem que cal garantir que el ciutadà que en fa ús conegui en tot cas el cost de la trucada.

Des d'aquesta perspectiva, i més enllà d'especificar aquesta dada en la difusió d'aquest servei –ens consta que és així en ambdós casos–, cal tenir en compte que la mesura més eficaç per garantir que el ciutadà coneix el preu del telèfon al qual truca és, possiblement, incorporar una locució prèvia i gratuïta en el moment de fer la trucada que informi del seu cost.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, d'acord amb el que estableix el punt quart de l'apartat novè de l'Ordre estatal CTE/711/2002, de 26 de març, en la redacció que li ha donat l'Ordre PRE/2410/2004, de 20 de juliol, els operadors del servei de consulta telefònica sobre números d'abonat –el servei que anteriorment prestava en exclusiva Telefónica amb el número 1003– han de facilitar als seus usuaris, per a totes les trucades, una locució telefònica que informi del preu del servei. Estableix, així mateix, aquesta disposició, que el preu del servei no podrà aplicar-se a l'usuari que truca fins que hagi rebut aquesta locució prèvia i transcorregut un període de tres segons.

Aquesta previsió normativa no és aplicable als telèfons 012 i 010, ja que es tracta de serveis exclosos de l'àmbit d'aplicació de l'ordre esmentada i fan referència a un altre tipus de servei diferent del regulat a l'Ordre CTE/711/2002, sotmès a un règim normatiu i de tarifació específic. D'altra banda, l'Ordre estatal PRE/361/2002, de 14

de febrer, que regula els serveis de tarifació addicional i estableix també l'obligació de facilitar una locució prèvia informativa, exclou també expressament del seu àmbit d'aplicació –apartat 2 de la disposició transitòria primera– els serveis prestats per les administracions amb els números 010 i 012.

No obstant això, el Síndic considera que aquesta obligació hauria de ser també aplicable a les administracions que tenen establert un servei d'informació telefònica subjecte a tarifació addicional, fonamentalment per dos motius.

En primer lloc, perquè, com hem assenyalat, l'establiment d'una locució prèvia i gratuïta que informi del preu de la trucada és probablement la millor forma de garantir que el ciutadà coneix el cost del servei que està a punt de fer servir, sens perjudici d'altres formes de difusió d'aquest cost que l'Administració que presta el servei pugui tenir establertes.

I, en segon lloc, perquè entenem que si s'ha considerat oportú establir normativament aquesta obligació per a operadors privats que presten un servei telefònic amb tarifació addicional, amb més motiu s'ha d'imposar aquesta obligació quan qui presta el servei d'informació telefònica amb tarifació addicional és una administració pública. Dit d'una altra manera, si des de la perspectiva de la normativa reguladora dels serveis de telecomunicacions i la de defensa dels drets dels usuaris d'aquests serveis s'ha considerat oportú incloure aquesta locució prèvia als serveis amb tarifació addicional, com a garantia que el ciutadà coneix el cost del servei que demana, no sembla que hi hagi cap motiu, des d'aquesta mateixa perspectiva, per excloure d'aquesta obligació els serveis d'informació telefònica que presta l'Administració.

Atès que la competència per regular els serveis de telecomunicacions correspon a l'Estat, el Síndic ha traslladat les consideracions precedents al Defensor del Poble, a fi que valori l'oportunitat de recomanar una modificació normativa en el sentit proposat; és a dir, que les administracions que presten serveis d'informació o atenció telefònica subjectes

a tarifació addicional hagin d'incorporar també una locució prèvia i gratuïta que informi del preu de la trucada en el moment d'establir-la, en termes anàlegs als establerts per a la resta de prestadors de serveis d'informació amb tarifació addicional i dels serveis d'informació sobre número d'abonat. Aquesta proposta resta pendent de la resposta del Defensor del Poble [...]”(pàg. 52 a 54, *Informe al Parlament* 2004).

## 2.2. Actuació d'ofici sobre les empreses concessionàries i autoritzades que es relacionen amb els usuaris mitjançant telèfons amb prefix 902

L'any 2011 el Síndic va iniciar una actuació d'ofici pel que fa a l'ús dels telèfons amb prefix 902 amb relació a la prestació de serveis públics de la Generalitat. Com a antecedent al que més endavant s'assenyala sobre aquesta qüestió, a continuació es reproduïxen les consideracions que el Síndic va formular sobre l'ús de telèfons 902 per concertar cita per a la revisió ITV obligatòria de vehicles.

“[...] Des d'aquesta perspectiva, tal com hem assenyalat en ocasions anteriors amb relació als telèfons amb prefix 902 – i al mateix 012–, com a canals d'accés i de prestació de serveis gestionats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, els tràmits i les gestions que el ciutadà pot fer de manera telefònica no haurien de tenir un cost addicional amb relació a altres canals d'accés que són gratuïts, sens perjudici del cost ordinari propi del mitjà telefònic emprat.

En aquest sentit, els canals d'accés a la prestació d'un servei que és obligatori per al ciutadà i que es presta sota tutela pública, malgrat que el prestin empreses privades en règim d'autorització, no han de comportar un cost afegit al que es deriva de la mateixa prestació del servei. El Síndic de Greuges entén, com així ho ha indicat en els casos assenyalats més amunt, que els canals d'accés a la prestació d'un servei o a la realització de tràmits i gestions relacionats amb un procediment determinat han de ser tots gratuïts, sens perjudici del cost ordinari del mitjà emprat (trucada ordinària, connexió a Internet, etc.)

La institució també entén que la sol·licitud d'accés a la prestació del servei d'inspecció de vehicles no es pot considerar en si mateix un servei que pugui ser susceptible de contraprestació. Així, si determinats serveis addicionals que presti l'Administració telefònicament poden ser objecte de contraprestació, quan es tracta de canalitzar l'accés a serveis públics de prestació –i de

recepció, en aquest cas– obligatòria, aquest accés no pot tenir un cost afegit per a l'usuari.

Per tot això, creiem que l'establiment d'un procés unificat de concertació de dia i hora també hauria d'incloure l'accés per via telefònica, amb un número de tarifació ordinària" [...].

### 3. L'ÚS DELS TELÈFONS AMB TARIFACIÓ ESPECIAL A L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I ALS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA

#### 3.1. La situació actual. Plantejament de les queixes i marc normatiu tarifari

Sens perjudici de casos puntuals de mal funcionament del servei, que es valoren singularment amb relació al cas concret, les queixes que continua rebent el Síndic amb relació al funcionament dels telèfons públics 012 i 010 se centren, fonamentalment, en el preu d'aquest servei; més específicament, en el fet que fer la consulta o dur a terme un tràmit a través d'aquests telèfons tingui un cost afegit, amb relació a la mateixa consulta o tràmit fets per altres canals de relació dels ciutadans amb l'Administració (presencial i electrònic, fonamentalment).

En aquest sentit, el plantejament de les queixes que avui dia rep el Síndic en aquest àmbit no difereix del que s'ha relatat en l'epígraf anterior. Tanmateix, la seva valoració, tot i partir del que aquesta institució ja va assenyalar, s'ha de confrontar necessàriament amb la realitat actual de funcionament d'aquests serveis i el context en què es presten avui dia, que difereix en alguns aspectes amb l'existent en aquell moment, tal com s'ha apuntat en la introducció.

Pel que fa específicament a la regulació de les tarifes que s'apliquen a aquests serveis, la informació publicada sobre el servei 012 fa remissió a la Resolució de 21 de novembre de 2012, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueix el número 012 al servei d'informació de les administracions autonòmiques i també a l'operador amb qui l'usuari tingui contractat el servei de telefonia.

Tanmateix, d'acord amb el que estableix l'apartat tercer de la resolució indicada, hi ha quatre tipus diferents de tarifes per a l'usuari:

- Trucada gratuïta

- Preu de trucada fix: un preu únic, equivalent a 160 segons a preu de trucada ordinària, amb independència de la durada real de la trucada.

- Preu en funció del temps de la trucada:

- Equivalent a la trucada ordinària

- Cost afegit o tarifa remunerada: preu d'establiment de trucada el doble que el de la trucada ordinària i preu per minut igual que la trucada ordinària.

En la mesura que hi ha quatre tipus de tarifes diferents, cal entendre que l'Administració de la Generalitat de Catalunya no informa l'usuari de quin tipus de tarifa, d'entre les normativament possibles, s'aplica a la seva trucada. Aquesta informació no es pot remetre a l'operador que l'usuari ha contractat, perquè està vinculada a una decisió de l'Administració titular del servei 012 i no de l'operador de telecomunicacions. Una altra cosa és que, si la tarifa escollida és l'ordinària, igualment la trucada pugui tenir un cost per a l'usuari en funció de les condicions del contracte amb el seu operador de telefonia, però caldria igualment indicar el tipus de tarifa escollida i l'import.

En qualsevol cas, cal tenir en compte que l'apartat quart, punt 6.b, de la resolució indicada imposa a l'administració que opti per crear el servei d'atenció telefònica 012 l'obligació de publicar, com a mínim en el seu lloc web, el preu de la trucada o bé especificar la modalitat de preu escollida d'entre les establertes en la Resolució, obligació que no es pot considerar complerta amb una remissió genèrica a la Resolució, sense especificar la modalitat de tarifa o el preu concret que s'aplica.

També cal tenir en consideració que, si la tarifa escollida és la de cost afegit, cal incloure una locució prèvia a l'inici de la trucada que informi del preu, d'acord amb el que estableix l'apartat 3.3 de la Resolució de 21 de novembre de 2012. S'ha pogut verificar que la locució prèvia a la trucada reproduïx la mateixa informació sobre el preu que recull la informació del seu lloc web. Conseqüentment, en el cas que

s'apliqui la tarifa amb cost afegit, també s'estaria incomplint aquesta obligació normativa pel fet de no especificar el preu d'establiment de trucada i per minut.

En el cas del telèfon 010, la norma que regula aquest servei és la Resolució de 31 de juliol de 2013, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueix el número 010 al servei d'informació de les administracions locals.

A diferència de la Resolució que regula el servei 012, la Resolució de 31 de juliol de 2013 ha suprimit la modalitat de preu fix, i són idèntiques la resta d'opcions tarifàries: trucada gratuïta o per temps de la trucada, amb les opcions de tarifació ordinària o amb cost afegit, consistent en el doble del preu d'establiment de trucada i mateix preu/minut que la trucada d'àmbit estatal.

S'han pogut comprovar –amb una mostra reduïda de municipis que no pretén ser representativa– que les opcions tarifàries adoptades han estat diverses. Així, Barcelona, que va ser un dels primers municipis catalans a incorporar el servei d'informació 010, manté l'opció inicial de tarifa remunerada que repercuteix una part del cost del servei en l'usuari. Alhora, i com a conseqüència lògica, també manté un telèfon amb tarifació addicional (prefix 807) per a trucades des de fora el seu àmbit territorial, tot i que les tarifes són diferents. En aquest sentit, la trucada des de fora de Barcelona a un número de tarifa ordinària requeriria que les trucades al 010 també fossin a tarifa ordinària.

Diversos ajuntaments catalans també han optat per aplicar un cost afegit a l'accés al 010, com és el cas de Lleida i Mataró. Altres municipis –Sitges, Sabadell i Cerdanyola del Vallès, entre d'altres– han optat per adoptar la tarifa ordinària, de manera que la trucada al 010 no suposa cap cost afegit per a l'usuari, sens perjudici del que s'assenyala més endavant pel que fa a les modalitats de contractes de telefonia amb tarifa plana.

Del marc normatiu exposat, se n'extreu la conclusió que aplicar una tarifa amb cost afegit a l'ús del servei 012 i 010 és sempre

una opció de l'administració titular del servei, que no ve imposada per la regulació estatal d'aquests serveis d'informació pública telefònica, que ofereix diferents opcions de tarifació i inclou en tots dos casos la possibilitat d'aplicar la tarifa telefònica ordinària, en funció del lloc des d'on es fa la trucada. De fet, és indicatiu que en el cas del telèfon 010, i com s'ha assenyalat, es constata que són diverses les administracions locals que han optat per configurar el servei 010 amb tarifes ordinàries de trucada metropolitana o local.

També cal fer referència al telèfon 061 CatSalut Respon, del Departament de Salut, que ha estat objecte de queixa, fonamentalment de ciutadans que s'hi han adreçat per concertar visita mèdica, tot i que aquest servei, a banda de canalitzar demanda d'atenció sanitària que no és d'emergència, també permet atendre consultes sanitàries i dur a terme alguns tràmits: renovació de la targeta sanitària i participació en la promoció i l'educació sanitàries.

El cost de la trucada a aquest servei durant la segona meitat del 2014 era a tarifa reduïda (0,0650 euros establiment de trucada i 0,0115 euros el minut, IVA exclòs), de manera que no es pot considerar un servei de tarifació addicional. Tot i això, com que es tracta de numeració especial, succeeix el mateix que s'ha assenyalat abans per als telèfons 012 i 010 de tarifació ordinària quan l'usuari té contractada una tarifa plana per a trucades amb el seu operador.

Pel que fa a l'ús de telèfons amb prefix 902 per part d'empreses concessionàries o autoritzades de les administracions públiques, cal recordar que aquests telèfons especials poden tenir una tarifa superior a les trucades provincials o nacionals –en funció del tercer dígit– i que, com a numeració especial, tampoc no estan incloses en les tarifes planes de trucades que ofereixen la majoria d'operadors de telefonia. Així, per exemple, es constata que totes les entitats habilitades per dur a terme la inspecció tècnica de vehicles tenen un telèfon amb prefix 902 per concertar cita prèvia, si bé no necessàriament tots amb un cost

superior a la trucada ordinària. De les queixes plantejades pels ciutadans, se'n desprèn també que diversos centres concertats pel Servei Català de la Salut tenen un telèfon per sol·licitar visita de numeració especial, amb prefix 902.

En tot cas, i com ja es va indicar al seu dia, l'administració responsable d'aquest servei ha de garantir que les empreses autoritzades a prestar-lo no canalitzen l'accés dels ciutadans a través d'un telèfon amb tarifació addicional.

### 3.2. Els serveis que es presten des de les plataformes 010 i 012

Els serveis 012 i 010 han estat configurats com a serveis d'informació als ciutadans sobre les funcions, l'organització i les actuacions de l'administració que els presta, i aquesta continua sent la seva funcionalitat principal. Tot i això, inclouen altres serveis i prestacions que no són estrictament informatives.

Així, d'acord amb la informació publicada per l'Administració de la Generalitat de Catalunya en el seu lloc web (<http://web.gencat.cat>), el telèfon 012 és un servei amb les funcions següents:

- Atenció i informació general dels serveis i actuacions de la Generalitat de Catalunya.
- Atenció, informació i gestió especialitzada per a campanyes i serveis específics.
- Suport a la realització dels tràmits telemàtics de la Generalitat de Catalunya.

D'aquesta descripció, se'n desprèn que el 012 presta serveis d'informació, d'assessorament en la tramitació telemàtica i, malgrat la imprecisió del terme *gestió especialitzada*, sembla que també inclou la realització de tràmits concrets en procediments que gestiona l'Administració de la Generalitat. Així, per exemple, es constata que mitjançant el 012 es pot fer efectiu el pagament de multes de trànsit imposades pel Servei Català de Trànsit i formular consultes en matèria de consum, d'acord amb la informació que figura en les pàgines web del Servei Català

de Trànsit i l'Agència Catalana del Consum, respectivament.

Així, malgrat que el servei d'informació sobre serveis i tràmits relacionats amb les seves funcions sembla que és la prestació dominant del 012, hi ha com a mínim dues tipologies de serveis que no responen estrictament a aquesta funcionalitat i que, d'altra banda, ja es van qüestionar l'any 2004.

Així, en cas que el 012 mantingui una tarifa amb cost afegit, s'ha de reiterar que l'atenció a consultes i reclamacions de consumidors és una funció específica que l'Administració de la Generalitat té legalment atribuïda i que no es pot prestar mitjançant un telèfon amb tarifa especial.

En el mateix sentit, el Síndic també va indicar aleshores que el pagament de sancions de trànsit o la informació sobre l'estat de tramitació d'un procediment sancionador de trànsit fan referència a actuacions relatives a un procediment individual en què la persona que truca és la persona interessada o el seu representant, de manera que l'accés a la informació o al tràmit no pot estar subjecte a contraprestació.

Així mateix, cal remarcar que, d'acord amb la memòria del servei 012 de l'any 2013, la tramitació de multes de trànsit ocupa el tercer lloc en nombre de trucades, amb 138.649 trucades, per 50.803 trucades de consultes relacionades amb consum. Conseqüentment, es tracta, per volum, de dues de les actuacions principals que canalitza el telèfon 012 i que el Síndic entén que no poden estar subjectes a contraprestació.

En el cas del telèfon 010, la finalitat d'aquest informe no és analitzar individualment els serveis que presta cada ens local de Catalunya que ha incorporat el telèfon 010, sinó que centra l'avaluació en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, que ja va ser objecte de valoració en l'actuació de l'any 2004, la qual cosa permet establir la comparativa amb la situació actual. Tanmateix, les valoracions que se'n fan més endavant també són aplicables a la resta d'ens locals amb servei 010, en allò en què la seva

configuració sigui anàloga a la de l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas del telèfon 010 de l'Ajuntament de Barcelona, la carta de serveis inclou la possibilitat de dur a terme un nombre significatiu de tràmits i gestions, a banda d'accedir a informació municipal. En una enumeració no exhaustiva se'n poden assenyalar els següents: altes i modificacions al padró municipal, volant de convivència o residència, llicència i assabentants d'obres, targeta blanca per a l'ús del transport especial, informació sobre procediments tributaris concrets, canvi d'adreça fiscal i obtenció de certificats de diversos tipus.

En tots aquests casos es tracta de dur a terme tràmits o d'obtenir informació amb relació a procediments administratius concrets en els quals la persona que truca al 010 és la persona interessada. En aquest sentit, en l'actuació de l'any 2004 el Síndic ja va indicar que, a criteri seu, aquestes actuacions no podien estar subjectes a un cost afegit associat al mitjà (010) emprat per accedir-hi.

Tanmateix, és cert que, a partir d'aquella actuació, l'Ajuntament de Barcelona va crear el telèfon gratuït (prefix 900) del civisme, amb la finalitat de canalitzar les trucades que reclamen una actuació municipal o alerten d'una situació determinada que ha de ser objecte d'actuació municipal i que tenen per fonament un interès comunitari.

Es constata que aquest telèfon gratuït del civisme es manté actualment i ha ampliat el seu ventall de serveis, alguns dels quals no estan estrictament vinculats a actuacions de civisme. No obstant això, cal reiterar que la creació d'aquest servei no resol el fet que un 010 amb tarifació addicional continua sent un canal per accedir a tràmits i informacions de procediments que el ciutadà té oberts amb l'Ajuntament i que no poden ser objecte de remuneració.

### 3.3. L'evolució en l'ús dels serveis públics d'informació telefònica

Els telèfons 010 i 012 van néixer amb la voluntat d'oferir als ciutadans un canal de comunicació amb les administracions que els donen servei, com a alternativa a la comunicació presencial.

Alhora, l'ús dels telèfons d'informació pública de numeració especial, expressament previstos en la normativa estatal de telecomunicacions, tenen l'avantatge de ser fàcils de localitzar i recordar per als ciutadans i permeten a l'Administració organitzar l'accés telefònic a la informació general a través d'una única plataforma.

Cal tenir en compte, a més, que, en el moment de crear-se, la comunicació electrònica entre les administracions i els ciutadans era encara relativament limitada, i encara ho era més la possibilitat de formalitzar tràmits per via electrònica. En aquest context, l'ús dels telèfons 010 i 012 era, en molts casos, l'única alternativa real a l'accés presencial i, per aquest motiu, tenia un valor significatiu per als ciutadans.

Per totes aquestes raons, el Síndic va valorar positivament la creació d'aquests serveis, sens perjudici de qüestionar-ne els aspectes que calia millorar.

Actualment, però, l'ús dels mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Administració està molt més estès entre la població. Al mateix temps, la publicació d'informació en els llocs web de les administracions ha experimentat un creixement molt significatiu, reforçat per les obligacions de publicitat activa que imposa la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, i les que preveu la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, que ha entrat en vigor poc després de cloure aquest informe. Així mateix, progressivament s'han incorporat a la tramitació electrònica actuacions la major part de les quals abans només es podien de fer de manera presencial o telefònica.

I, molt singularment, cal tenir en compte que l'accés a la informació pública i a la realització de tràmits de forma electrònica no té un cost afegit per al ciutadà, a diferència de les trucades al 010 i 012, quan l'Administració ha optat per una tarifa remunerada.

Es desconeix la incidència que el cost de la trucada pot tenir en la decisió del ciutadà a l'hora d'utilitzar un canal o un altre. En qualsevol cas, sembla que és un fet que l'ús del mitjà telefònic en la relació amb les administracions pateix un descens



progressiu, tot i que pronunciat. A tall d'exemple, es pot esmentar la memòria d'activitat del servei 012 l'any 2013, que només entre els anys 2010 i 2013 reflecteix una davallada de trucades de 2,675.743 a 1,294.999.

Això no significa que convingui suprimir els telèfons d'informació amb numeració especial, que continuen sent un mitjà molt utilitzat i eficient per comunicar-se amb l'Administració i escollit com a primera opció per un nombre rellevant de ciutadans, però sí que comporta la necessitat de reflexionar si els paràmetres amb què es van configurar encara són plenament vàlids o convé plantejar-ne l'adaptació a un nou entorn.

Des de la perspectiva dels canvis en l'entorn en què cal situar l'ús dels telèfons 010 i 012 hi ha una altra circumstància que ha esdevingut rellevant i que té incidència en el cost del servei per a l'usuari, malgrat que no depèn de la tarifa escollida per l'administració titular del servei 012 o 010.

Així, en els darrers anys s'ha estès entre els operadors de telefonia la pràctica d'oferir als seus clients de fix i mòbil tarifes planes de trucades que, amb algunes variacions lligades a la política d'ofertes de

cada operador, tenen en comú que ofereixen als seus clients un preu únic per a les trucades provincials o metropolitanes, independentment del nombre i la durada. Aquestes ofertes exclouen, però, les trucades d'àmbit superior al provincial o estatal (mòbils) i les fetes a números especials com ara el 012 i 010.

Això comporta que les trucades als números 010 i 012 figurin en les factures dels usuaris de forma separada i es facturin íntegrament per la seva durada i tarifa separatament de la tarifa plana. D'aquesta manera, i encara que l'Administració no hagi optat per una tarifa amb sobrecost, l'operador facturarà separatament aquesta trucada, a tarifa ordinària i en funció de la seva durada, de manera que per al ciutadà sempre tindrà un cost afegit per raó del model contractual acordat amb el seu operador de telefonia.

Per aquesta raó, caldrà tenir en compte aquesta circumstància si es vol valorar el cost efectiu per als ciutadans de les trucades als números 010 i 012, malgrat que ve determinada per una pràctica comercial dels operadors de telefonia i no per una decisió de l'administració que presta el servei.



## 4. VALORACIÓ DEL SÍNDIC

### 4.1. L'Administració no pot facilitar informació processal o l'accés a tràmits mitjançant un telèfon amb cost afegit

Ja s'ha assenyalat que els telèfons 010 i 012 no han estat mai un canal exclusivament d'informació general sobre l'Administració. La lògica organitzativa de mirar d'utilitzar una plataforma ja creada i contrastada per oferir altres tipus de serveis, si bé és positiva des de la perspectiva de l'aprofitament de recursos i de facilitar al ciutadà la comunicació amb l'Administració, té el seu límit quan es tracta de telèfons amb tarifació addicional, ja que els telèfons d'informació públics no poden ser un canal retribuït per accedir a tràmits o informacions que l'Administració ha d'oferir de forma gratuïta; fonamentalment, les relacionades amb procediments concrets en els quals el ciutadà participa o és persona interessada.

Aquest plantejament i els motius que el fonamenten, que ja es van argumentar l'any 2004 i figuren ressenyats en l'apartat 2 d'aquest informe, continuen sent plenament vigents actualment i aplicables a tots els tràmits i informacions relacionats amb procediments administratius concrets en què qui truca és l'interessat i que es canalitzin a través de telèfons d'informació pública amb tarifació addicional.

Així, si el telèfon 012 de l'Administració de la Generalitat està subjecte a tarifació addicional, tots els serveis i els tràmits que aquesta administració permeti dur a terme a través d'aquest telèfon s'haurien de traslladar a un telèfon sense cost afegit per les raons ja assenyalades. En qualsevol cas, la informació feta pública sobre el servei 012 hauria d'especificar la tarifa aplicada a les trucades, d'entre les opcions normativament establertes, sens perjudici de remetre a l'operador de l'usuari pel que fa a les característiques de facturació del model de contracte de telefonia que aquest darrer hagi formalitzat.

També, en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, aquestes consideracions són plenament vigents i aplicables. Ja s'ha assenyalat que aquest ajuntament manté actualment un servei 010 amb cost afegit i

un nombre molt rellevant d'actuacions que, d'acord amb el plantejament indicat, no hauria formar part de la carta de serveis del 010, de manera que aquelles consideracions continuen plenament vigents i cal reiterar-les.

És comprensible l'interès de les administracions a aprofitar una estructura organitzativa ja creada per afegir-hi altres serveis i prestacions que ja no són d'informació general i millorar-ne així l'eficiència, però, per les raons indicades, la contrapartida ha de ser que aquesta atenció telefònica no tingui cost afegit per al ciutadà.

Pel que fa a l'ús de telèfons amb prefix 902 per part d'empreses i entitats que presten serveis per compte de les administracions catalanes (empreses autoritzades per fer inspeccions ITV i centres sanitaris concertats, per assenyalat-ne només els supòsits que han generat queixa al Síndic), cal remarcar que es tracta d'una pràctica perfectament legítima en la relació entre particulars, sens perjudici del que estableix el Codi de consum pel que fa a l'atenció telefònica a reclamacions de consumidors. Tot i això, el plantejament recollit en l'apartat 2.2, en el sentit que quan aquestes empreses i entitats presten un servei públic per compte de l'Administració han de disposar d'un telèfon de sense tarifació addicional per atendre els usuaris del servei, continua plenament vigent i s'ha de reiterar. L'administració titular del servei ha de vetllar perquè sigui així.

A les consideracions anteriors, que són una reiteració de les formulades al seu dia –atès que es mantenen, si més no parcialment, les circumstàncies que les van motivar–, cal afegir-n'hi ara de noves, fruit d'una valoració de l'entorn actual, que es descriu en l'apartat precedent.

### 4.2. L'accés telefònic a l'Administració no pot tenir un cost afegit quan l'accés electrònic i presencial són gratuïts

Una de les raons adduïdes per fonamentar la decisió de crear un telèfon d'informació pública amb tarifació addicional ha estat el valor afegit que suposava per al ciutadà, amb relació a la situació anterior, disposar d'una plataforma organitzada i única que donés cobertura a aquest servei i, al

mateix temps, la legitimitat de repercutir en els usuaris una part del cost d'aquesta organització creada expressament per donar-hi servei.

Aquest plantejament, que podria ser defensable en altres circumstàncies o per a altres serveis, sembla difícilment sostenible davant el creixement exponencial de l'ús dels mitjans electrònics (i una correlativa davallada de l'ús del canal telefònic) per accedir a les mateixes prestacions o serveis i sense cost afegit. L'ús d'una plataforma electrònica que ofereix informació i permet dur a terme tràmits també requereix l'organització de recursos i una estructura que ho faci possible, i també és, sens dubte, una alternativa a la gestió presencial que afavoreix el ciutadà que en fa ús. L'accés electrònic no està subjecte, en cap cas, a tarifa remunerada i no comporta per a l'usuari cap cost afegit al de la contractació de banda ampla, si fa servir la seva connexió particular.

Per aquest motiu, des d'aquesta perspectiva tampoc no es pot justificar un tracte tarifari diferent d'un canal i l'altre.

#### **4.3. L'accés a informació pública és un dret que no pot ser objecte de contraprestació**

L'accés a la informació en poder de les administracions públiques es configura en el Conveni 206 del Consell d'Europa i en la majoria dels sistemes jurídics del nostre entorn com un dret ciutadà, subjecte a limitacions que només es poden establir per llei i que s'han d'aplicar restrictivament. L'exercici d'aquest dret ha de ser gratuït, i l'expedició d'una còpia o la transposició a un format diferent són els únics elements que poden ser objecte de contraprestació a l'exercici del dret d'accés.

Aquesta configuració legal ha estat recollida per la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, i figura en la Llei catalana 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, que recentment ha entrat en vigor.

Si l'exercici del dret d'accés a la informació pública ha de ser gratuït, sembla que aquesta previsió legal és difícilment compatible amb un servei telefònic subjecte a tarifa remunerada, ja que aquest servei té com a funció principal facilitar informació sobre l'organització, els serveis i les actuacions de les administracions públiques.

Alhora, les normes sobre accés a informació pública també preveuen l'obligació de publicar a la seva seu electrònica, sense necessitat de petició prèvia (publicitat activa), un seguit d'informacions sobre la seva organització, serveis i activitat, de manera gratuïta i en formats adequats perquè siguin accessibles i comprensibles.

En definitiva, la nova regulació del dret d'accés a la informació pública comporta un reconeixement explícit d'aquest dret ciutadà i l'establiment de mecanismes per exercir-lo, i també configura un nou entorn en matèria d'informació pública que no és compatible amb vies d'accés subjectes a contraprestació.

Aquest nou marc legal hauria de comportar, a criteri del Síndic, que es modifiqués la regulació vigent dels números 010 i 012 per suprimir l'opció de tarifació addicional. Tot i així, amb independència d'aquesta iniciativa, que és competència de l'Administració de l'Estat, el Síndic entén que obliga des d'ara les administracions a prestar el servei d'informació telefònica de forma gratuïta.

#### **4.4. Els operadors de telefonia han d'incloure en les seves ofertes de tarifa plana els telèfons d'informació pública que no tenen tarifació especial**

S'ha assenyalat anteriorment que les tarifes aplicables als telèfons d'informació de les administracions amb numeració abreujada està establerta en la regulació estatal de telecomunicacions, tot i que les ofertes comercials dels diversos operadors també condicionen el cost que pugui tenir la trucada per al ciutadà.

Aquesta circumstància es fa especialment evident amb la proliferació d'ofertes de tarifa plana, que habitualment exclouen

els números curts d'informació pública, juntament amb la resta de serveis de numeració especial que no siguin gratuïts.

Aquesta pràctica comercial, que es dona actualment tant en telefonia fixa com mòbil, és especialment rellevant, perquè, encara que l'administració titular del servei apliqui una tarifa ordinària, l'operador de telefonia facturarà separatament aquesta trucada.

Tanmateix, no sembla que hi hagi impediments tècnics ni raons econòmiques que impedeixin als operadors de telefonia donar el mateix tractament a les trucades als números 010 i 012 amb tarifa ordinària que a les fetes a números de nou xifres amb tarifes equivalents.

En aquest sentit, cal recordar que com que no hi ha una tarifació addicional en aquests casos incloure'ls en l'oferta de tarifa plana no hauria de tenir una incidència econòmica per a l'operador diferent de les trucades als números que ja en formen part. Així mateix, no es pot considerar raonable un tracte comercial diferenciat que discrimini les

trucades a un número determinat només per la seva configuració com a numeració especial, i no per l'import econòmic que l'operador ha d'assumir.

Per les raons indicades, el Síndic considera que hauria de ser obligatori per als operadors de telefonia aplicar el mateix tracte comercial als números d'informació 010 i 012 no remunerats que s'apliqui a les trucades a números ordinaris amb tarifació equivalent.

Atès que aquest plantejament incideix directament en les ofertes comercials d'empreses privades que operen en el sector de telecomunicacions, modificar la situació actual requeriria que l'administració amb competència per regular les relacions entre els operadors d'aquest sector i els seus clients impulsés un canvi normatiu amb aquesta orientació.

Aquesta modificació s'hauria de fer extensiva, en la mesura que resulti tècnicament viable, a les numeracions amb prefix 902 que operen com a canal d'accés a serveis públics i que no tenen tarifació addicional.



## 5. RECOMANACIONS

El Síndic recomana d'una manera especial el següent:

- L'Administració no pot facilitar informació processal o l'accés a tràmits mitjançant un telèfon amb cost afegit. Com ja va indicar la institució fa uns quants anys, l'accés telefònic a informació sobre procediments singulars i a fer un tràmit processal (pagament de multes, conèixer l'estat de procediments concrets o formular una sol·licitud, entre d'altres) s'ha de facilitar mitjançant un telèfon de tarifació ordinària. Intervenir en procediments en què el ciutadà té la condició de persona interessada i ser-ne informat és un dret que no pot estar subjecte a contraprestació per raó del canal escollit per accedir-hi.
- Les empreses i entitats que presten serveis per compte de les administracions no poden disposar de telèfons amb prefix 902 de tarifació addicional per atendre els usuaris del servei. Les administracions titulars d'aquests serveis han de vetllar perquè les empreses autoritzades o concessionàries compleixin aquesta obligació.
- L'accés telefònic a l'Administració no pot tenir un cost afegit quan l'accés electrònic i presencial són gratuïts. La repercussió d'una part del cost d'un servei o d'una prestació en els usuaris no pot dependre del canal d'accés. L'accés electrònic a informació pública i a tràmits és l'opció escollida per cada vegada més usuaris i aquest canal no té un cost afegit.
- L'accés a informació pública és un dret que no pot ser objecte de contraprestació. La legislació de transparència i accés a la informació pública consagra el principi que l'accés a la informació pública ha de ser gratuït, en línia amb la regulació dels països del nostre entorn. El Síndic considera que aquest dret d'accés gratuït és incompatible amb l'existència de telèfons públics d'informació amb tarifació addicional o tarifa remunerada i recomana que es converteixin a serveis de tarifació ordinària.
- Els operadors de telefonia han d'incloure en les seves ofertes de tarifa plana els telèfons d'informació pública que no tenen tarifació especial. El Síndic farà arribar al ministeri competent per regular el mercat de telecomunicacions, a través del Defensor del Poble, la recomanació d'establir l'obligació per a tots els operadors de telefonia d'oferir als seus clients el mateix tractament comercial per als telèfons d'informació pública sense cost afegit que ofereixin per a altres telèfons de numeració ordinària i amb tarifació equivalent. Aquesta previsió s'hauria de fer extensiva als telèfons amb prefix 902 sense tarifació addicional.





**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

