



El Síndic insta al Ayuntamiento y al Govern a bajar el precio del 010 y el 012

ANTÒNIA JUSTÍCIA
BARCELONA

Los servicios de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona (010) y de la Generalitat (012) cuestan a los usuarios 0,55 euros más IVA cada tres minutos o fracción. Un servicio que muchos vecinos cuestionan por su alto coste y que consideran que debería ser gratuito. A raíz de varias quejas recibidas, el Síndic de Greuges, Rafel Ribó, ha solicitado a ambas administraciones rebajar el coste de las llamadas y excluir de la carta de servicios del teléfono determinadas cuestiones como las reclamaciones o la comunicación de incidencias.

El Síndic no entra a valorar si las administraciones públicas deben cobrar por este tipo de servicios, pero sí recomienda la posibilidad de negociar con los operadores una reducción del precio del servicio. Y es que los 0,55 euros más IVA —que se reparten a un tercio la Administración y dos tercios el operador— es la tarifa máxima fijada por orden ministerial, por lo que el Síndic considera que la "Administración bien podría fijar un importe inferior". Si utilizar el 010 y el 012



PATRICIO SIMÓN

Las llamadas cuestan un mínimo de 0,55 euros cada tres minutos

supera con creces el coste de una llamada provincial o local, aún lo es más si se quiere utilizar el servicio del Ayuntamiento desde fuera de Barcelona. Estos usuarios deben llamar a una línea 807 que tiene un coste de 0,70 euros más IVA el minuto. Para el Síndic, esta línea constituye "un agravio comparativo",

por lo que solicita buscar "un teléfono equiparable". Y es que puede resultar incluso más caro que llamar a los teléfonos de información de los operadores de telefonía, como el 11811, que cuesta 0,35 euros el minuto, o el 11818, cuyo precio es de 0,40 euros el establecimiento de llamada y otros 0,40 por minuto.

En el caso de la Generalitat, ésta dispone para los usuarios de fuera de Catalunya una línea 902, cuyo coste viene a tener el valor aproximado de una llamada provincial, es decir, unos 0,32 euros cada tres minutos. El servicio de información del Ayuntamiento atendió el año pasado 3,5 millones de llamadas y 2,2 millones el de la Generalitat.

Las recomendaciones del Síndic, que fueron entregadas a ambas instituciones el pasado mes de noviembre, y que ayer se dieron a conocer a los medios de comunicación, ha propiciado que el Ayuntamiento también hiciera pública ayer la decisión de crear un servicio telefónico gratuito que pondrá en marcha a partir de la primera quincena de enero. Este nuevo servicio, que fuentes del Consistorio recordaban que se trata de una promesa electoral, está principalmente pensado para recibir avisos, incidencias o sugerencias sobre la ciudad y sus servicios. Las mismas fuentes también señalaban que disponen de otros dos canales de información gratuita, uno presencial, que se da través de la Oficina d'Atenció al Ciutadà, y otro mediante la web bcn.es.