



El síndic demana abaratir les trucades als telèfons d'informació 010 i 012

L'Ajuntament de Barcelona anuncia ara un número gratuït i la Generalitat, la reforma del servei

IVAN VILA / Barcelona

● El síndic de greuges, Rafael Ribó, ha demanat a l'Ajuntament de Barcelona i a la Generalitat una rebaixa en el preu de les trucades als seus

serveis d'informació telefònica, el 010 i el 012, que ara és de 55 cèntims cada tres minuts. Coincidint amb l'anunci del síndic, l'Ajuntament va anunciar que a començaments d'any

posarà en marxa un telèfon gratuït per queixes i suggeriments. La Generalitat també va reaccionar ahir mateix, i va anunciar que l'any que ve reformarà el servei del 012.

Dels 55 euros (més IVA) que costa ara la trucada, dues terceres parts són per a l'operador, però hi ha un terç que se'l queden les administracions. La tarifa és la màxima permesa per una ordre ministerial de l'any 1994. Això sempre que es truqui dins de l'àmbit d'actuació propi de cada servei: per accedir al servei d'informació municipal de Barcelona des de fora de la ciutat cal trucar a un 807, que costa 0,70 euros per minut des d'un fix i 1,05 des d'un mòbil; i per trucar a informació de la Generalitat des de fora del territori català cal trucar a un 902, amb cost similar al d'una trucada provincial. El síndic considera que «és legítim que l'administració cobri alguns serveis, però això no significa que pugui

cobrar tot el que tramiten aquests telèfons». Es refereix, per exemple, a trucades per demanar informació sobre expedients que afecten directament qui fa la trucada, ja que aquest té dret a accedir a aquesta informació. A més, pel que fa al 010, Ribó vol excloure també «aquelles trucades en què el ciutadà dona una informació a un servei municipal com la recollida d'animals morts i la neteja a la via pública». Respecte al 012, una altra recomanació: passar la informació en matèria de consum i tràmits a un telèfon de tarificació normal.

Ribó demana també buscar fórmules per evitar que les persones que truquin des de fora del territori hagin de pagar més, negociant amb els operadors per apli-

car reduccions o bonificacions al preu de les trucades, i ha fet arribar al seu homòleg estatal dues propostes perquè les traslladi al Ministeri de Ciència i Tecnologia: reduir la tarifa màxima permesa i establir l'obligació d'incloure una locució prèvia i gratuïta que informi del preu de la trucada en el moment en què es fa, obligació que ja tenen els serveis d'informació telefònica de línies 118. L'any passat, el 010 va rebre 3.500.000 trucades i el 012, 2.250.000, segons va indicar el síndic.

Coincidint amb les recomanacions del síndic, l'Ajuntament de Barcelona va anunciar ahir que a començaments d'any encetarà un nou servei telefònic gratuït —una línia 900— d'atenció al ciutadà per incidències

o reclamacions. El consistori no descarta incorporar en el futur «altres conceptes» en el servei. L'Ajuntament diu que, segons les enquestes sobre el servei 010, «els usuaris no destaquen el preu del servei com un dels aspectes prioritaris de la seva valoració», i recorda que la posada en marxa del servei era una mesura prevista en el pacte de govern municipal i que el pressupost aprovat abans d'ahir n'inclou la partida corresponent.

Per la seva banda, la Generalitat també va anunciar ahir que durant el 2005 reformarà el 012, que funcionarà de manera ininterrompuda, i que està treballant perquè el concurs de telefonia per fer-se càrrec del servei permeti rebaixar-ne el preu.