



## El Síndic de Greuges demana que s'abarateixin el 010 i el 012

M.F.

BARCELONA

El Síndic de Greuges de Catalunya ha recomanat a l'Ajuntament de Barcelona i al govern que rebaidin algunes de les tarifes dels seus serveis d'informació telefònica a través del 010 i el 012. La sindicatura ha actuat d'ofici però ja havia rebut queixes de ciutadans que denunciaven que se'ls cobria un sobrecost telefònic per utilitzar un servei d'una administració pública. També han rebut queixes de persones de fora de l'àrea metropolitana de Barcelona i de fora de Catalunya que en utilitzar aquests serveis han pagat un sobrecost pel fet de telefonar des de més lluny.

El Síndic recomana excloure del 010 i el 012 l'accés a informació sobre expedients en què el ciutadà és l'interessat. Aquest podria ser el cas d'una llicència d'obres o el pagament d'un impost o una multa: si es fa la gestió a través dels telèfons d'informació es paga la trucada més cara. També recomana excloure del 010 les trucades en les quals els ciutadans donen una informació a l'Ajuntament, com podria ser el cas d'un cotxe abandonat o un animal mort a la via pública.

### Es proposa excloure alguns dels serveis que ara donen aquests números pel sobrecost afegit

El Síndic demana a l'Ajuntament que valori la possibilitat de segregat els tràmits que han de fer els ciutadans a un telèfon sense tarificació addicional i així mateix que negociï amb els operadors amb l'objectiu de buscar bonificacions en el preu de les trucades.

Pel que fa a l'accés als serveis del 010 des de fora de l'àrea metropolitana, que és "sensiblement superior", demana que l'Ajuntament estudiï establir el servei a un cost similar al que paguen els qui fan la trucada des de dins de l'àrea.

Ara els dos números tenen un cost de 55 cèntims cada 3 minuts o fracció més IVA si es truca des de Barcelona o, en el cas del 012, des de Catalunya. Aquesta quantitat és la màxima que permet una ordre ministerial del 1994. Dos terços del cost de la trucada van a l'operador que facilita la comunicació i la resta a l'administració.