

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC**

### **TRAMITACIÓ**

- Durant el mes de febrer de 2014 la persona interessada va demanar la intervenció de la síndica de greuges de Barcelona per disconformitat amb la tarifació del servei d'atenció telefònica.
- El 19 de febrer de 2014 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessor senyor Manuel M. Sanz perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 26 de febrer de 2014 es va demanar informe al Departament d'Atenció Ciutadana.
  - Després de múltiples reclamacions es va rebre resposta el 22 de juny de 2015.
  - Sobre la informació rebuda es van demanar aclariments que va ser atesos per escrit el 2 de juliol de 2015.
- El 6 de juliol de 2015 l'assessor, a partir de la documentació aportada per la persona interessada, la informació facilitada pel Departament d'Atenció i l'Institut Municipal d'Informàtica, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

La reclamant demana la intervenció de la síndica de greuges ja que considera injustificades les tarifes del cost del servei d'atenció telefònica al ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona.

En concret la reclamant va fer ús del servei des de fora del municipi de Barcelona mitjançant el telèfon 807117700.

#### **Posició municipal**

Els números telefònics 010 estan atribuïts a les administracions locals pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme per tal d'atendre el servei d'informació telefònica municipal, el qual ha d'oferir un conjunt mínim de prestacions.

La regulació està continguda en la Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de data 31 de juliol de 2013 i publicada en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE) núm. 226, de 20 de setembre de 2013.

El 010 s'atribueix a cada municipi que el demani i la numeració és igual per a tots. L'accés al 010 atribuït a un municipi només és possible realitzant la trucada dins de l'àmbit municipal.

L'esmentada resolució estableix tres tipus de modalitats tarifàries.

En la modalitat denominada (A) les trucades al 010 des de la xarxa telefònica fixa o mòbil tenen un preu d'establiment i per minut igual al d'una trucada ordinària d'àmbit provincial.

La modalitat tarifària (B) és la triada per l'Ajuntament de Barcelona. L'establiment de la trucada i el preu per minut és el doble respecte del d'una trucada ordinària de fix-fix o mòbil-fix d'àmbit nacional.

La tarifa de la modalitat (B) no es pot aplicar fins que finalitzi la locució informativa del preu del servei, que té una durada mínima de 8 segons. Entretant, s'aplica la modalitat (A), és a dir, el preu per minut és el d'una trucada ordinària fix-fix o mòbil-fix d'àmbit provincial.

En cas d'espera per operadors no disponibles es manté l'aplicació de la modalitat (B).

En la modalitat (C) no hi ha cost per a qui truca.

En el cas de les trucades fetes al Servei d'Informació Municipal de Barcelona des de municipis que no pertanyen a l'àmbit metropolità de Barcelona i per tal de mantenir el mateix sistema de tarifa cal que la numeració sigui l'assignada als serveis professionals amb el prefix del tipus 807, tal com determina la Resolució de 16 de juliol de 2001 de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions publicada en el BOE núm. 186, de 5 d'agost de 2002.

Els preus finals que hauran de satisfer els usuaris estan fixats pels operadors des dels quals es realitzin les trucades i es respecten els màxims que figuren en les resolucions esmentades. L'Ajuntament no pot determinar el preu que els diferents operadors cobraran ja que no entra dins les seves competències.

En aquests moments els preus són els següents:

- Trucades al 010: establiment de trucada: 0,373 euros. Cost minut: 0,089 euros.
- Trucades al 807117700: establiment de trucada: 0,108 euros. Cost minut: 0,411 euros.

La data d'inici del servei telefònic 010 en les condicions actualment vigents i un cop contractat l'operador de la terminació de les trucades, que va resultar ser la societat BT, va ser l'1 d'agost de 2013. L'anunci preceptiu es va publicar en el BOE núm. 58, del 9 de març de 2015, i l'operador adjudicatari del servei 010 de l'Ajuntament de Barcelona va informar la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació adjuntant la memòria tècnica, mitjançant un escrit de 7 de maig de 2015.

### **Normativa aplicable**

Resolució de 16 de juliol de 2001 de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions publicada en el BOE núm. 186, de 5 d'agost de 2002, per la qual s'atribueixen recursos públics de numeració als serveis de tarifa addicional.

Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de data 31 de juliol de 2013 i publicada en el *Butlletí Oficial de l'Estat* (BOE) núm. 226, de 20 de setembre de 2013, per la qual s'atribueix el número 010 al servei d'informació de les administracions locals.

Article 6.1 de la Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona aprovada pel Consell Plenari en sessió del 17 d'octubre de 2010 que reconeix el dret dels veïns a ser informats sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal i el deure de l'Ajuntament ha facilitar aquesta informació.

### **Valoració i conclusions**

La regulació establerta pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme preveu la prestació del servei municipal d'informació telefònica en les condicions descrites en l'apartat "Posició municipal".

No es detecta cap actuació irregular en el procediment de definició de prestació del servei del 010 i la definició de les tarifes aplicables més enllà del fet que, havent-se modificat les condicions i adjudicat el nou operador municipal BT en data 1 d'agost de 2013, no es publicués al BOE ni es comunicués a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació fins a un any i nou mesos després.

La normativa preveu que l'Ajuntament, discrecionalment, pugui triar tres opcions d'aplicació tarifària, i aquest ha optat per la (B), que resulta ser la més onerosa per a qui sol·licita la prestació del servei municipal d'informació.

Un cop triada l'opció més onerosa o aquella que aplica el cost ordinari de les trucades, l'opció (A), l'Ajuntament no té capacitat per intervenir en el cost final ja que aquest està determinat per la situació del lliure mercat de les telecomunicacions. El límit màxim fixat per la Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de data 31 de juliol de 2013 fluctua en funció de les tarifes del lliure mercat. Per tant els preus informats per l'Ajuntament d'establiment de la trucada i preu/minut és orientatiu en funció de quines són les tarifes aplicades, en cada moment, per l'operador dominant. Només pot influir en la part del preu de l'operador a qui s'ha adjudicat la terminació de les trucades a l'Ajuntament, en aquest cas l'entitat BT.

La situació resulta peculiar com a sistema de finançament del cost d'un servei públic. El ciutadà demandant del servei suporta el cost o una part important d'aquest sense que l'instrument de pagament es pugui considerar taxa o preu públic i per tant sense estar subjecte al control democràtic que suposa l'aprovació per part dels representants locals. Com a peculiar resulta també la cobertura *legal* que justificaria aquestes pràctiques, mitjançant un instrument sense rang normatiu com és la Resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de data 31 de juliol de 2013, que permet a les administracions el cobrament d'aquest servei públic al marge de les previsions contingudes en la Llei d'hisendes locals.

Ateses aquestes circumstàncies i el fet que cal garantir l'accés universal i sense discriminacions a la informació pública bàsica i especialment a aquella que pugui afectar el compliment dels deures i obligacions dels ciutadans en les seves relacions ordinàries amb l'Administració municipal, res no obstant que l'Ajuntament decidís

optar per la modalitat (A), cost ordinari, o modalitat (C), de gratuïtat total per a qui truca al 010.

Les consultes fetes sobre el funcionament del servei d'informació municipal del 010 donen com a resultat que la majoria de municipis no apliquen sobrecost al servei i s'acullen, per tant, a l'opció (A), és a dir, la tarifa corresponent a les trucades ordinàries. Així ho apliquen els municipis de Girona, Mataró, Sabadell, Madrid, València, Bilbao, Pamplona, Lleó, d'entre altres poblacions, i en el cas de Sant Sebastià i la Corunya, per exemple, gratuïtes.

Evidentment, també es pot aplicar la modalitat de tarifa (C), és dir cost gratuït per a qui truca però, com ja s'ha dit, aquesta és una decisió discrecional que ha d'adoptar cada Administració municipal en funció de les seves prioritats pressupostàries i del caràcter dels serveis que presta mitjançant el número 010 o aquell que correspongui per accedir des de fora de l'àmbit metropolità.

Al municipi de Barcelona el servei prestat pel 010 és de caràcter municipal i general i facilita informació sobre equipaments, agenda d'actes i serveis dins l'àmbit metropolità, així com permet la realització de determinats tràmits.

Per totes aquestes consideracions, i a criteri de la síndica de greuges, es considera que l'Ajuntament de Barcelona hauria d'acollir-se a la modalitat (A), és a dir, qui truca assumeix el preu de la trucada sense sobrecost, i el pressupost municipal de l'Ajuntament de Barcelona, el cost del servei d'informació, com així l'assumeix quan el ciutadà es dirigeix a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC) que té distribuïdes pel municipi.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa pel fet de considerar que el ciutadà no ha d'assumir cap sobrecost per la prestació del servei municipal d'informació per telèfon, que ha de ser universal i no discriminatori.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que, per a la prestació de l'esmentat servei d'informació general per telèfon adopti, si més no, la modalitat (A), tal com figura descrita en la Resolució de 31 de juliol de 2013 de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

Aquesta decisió es comunicarà al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 16 de juliol de 2015