

# Málaga no cuenta con ningún teléfono gratuito de información municipal



JUAN SOTO

@JJSotoT

Las llamadas al 010 y al número alternativo 951 926 010 se consideran de tarificación especial y cuestan como una llamada provincial

**MÁLAGA.** Los usuarios que quieren obtener información telefónica sobre trámites municipales, ordenanzas, empresas dependientes del Ayuntamiento o incluso contactar con el servicio local de atención a mujeres maltratadas deben rascar el bolsillo. Pese a la creencia popular, llamar al 010 no es gratuito. Es más, Málaga no cuenta con ningún teléfono gratuito de atención al ciudadano, ya que hasta el alternativo 951 926 010 se tarifica como una llamada provincial.

Las llamadas al teléfono municipal de información 010 se tarifican como una comunicación ordinaria



Ciudades como La Coruña o San Sebastián ofrecen este servicio gratis. :: SUR

fijo-fijo de ámbito provincial, a lo que hay que sumar el coste del establecimiento de la llamada. Igualmente, marcar el número de teléfono alternativo 951.926.010 cuesta como cualquier llamada provincial pese a que en la locución inicial se informa de que se trata de llamada de tarificación especial. De los dos, sólo este segundo está incluido en los paquetes de tarifas planas que ofrecen numerosas empresas de telefonía en la actualidad.

El coste de este tipo de llamadas

viene regulado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y recogidas en el BOE, en donde también se detalla sus funciones y se indica que se tarificarán por tiempo. En la capital, el servicio se encuentra privatizado y lo presta la empresa Eulen merced a un contrato que se licitó en abril del año pasado por valor de 239.0005 euros y que acaba de concluir. Según informa el Ayuntamiento en su página web, el Consistorio no ingresa ninguna cantidad por las llamadas recibidas, por

lo que el precio es ingresado íntegramente por el operador de telecomunicaciones con el que la persona llamante mantenga el contrato correspondiente.

Aunque se trate de una actuación legal, la asociación Facua-Consumidores en Acción denuncia que la utilización de este servicio es, cuanto menos, confuso. Su presidenta, Lola García, critica que en ningún sitio -ni en la página web, ni en la propia llamada- se informa del coste final que va a tener para el usuario, lo que puede generar situaciones indeseadas. Por ello, demanda que se preste de forma gratuita como ya ocurre en otras ciudades españolas.

El teléfono municipal de información 010 ya es gratuito en ciudades como La Coruña o San Sebastián. Igualmente, Barcelona ha comenzado este mismo mes a aplicar la gratuidad del servicio y ha anunciado que asumirá el coste de la gestión para no sobrecargar con más gastos a los clientes.

En la actualidad, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones establece tres modalidades de precios: la modalidad A, que es la que aplica el Ayuntamiento de Málaga, en donde la llamada cuesta como cualquier comunicación provincia; una mo-

Málaga Ahora pide que se municipalice el 010 al finalizar el contrato

El grupo municipal Málaga Ahora ha exigido en el pleno que se municipalice el servicio de atención telefónica municipal oro, que en la actualidad es prestado por la empresa Eulen pese a que el contrato ya ha caducado. Según consta en el decreto de adjudicación, que se firmó el 11 de abril del año pasado, la duración del contrato era de 11 meses, por lo que ya ha concluido y se sigue prestando sin haber sido prorrogado ni que se haya sacado un nuevo concurso público.

dalidad B en donde se duplica el precio del establecimiento de llamada; y la C en donde la comunicación es gratuita para la persona que efectúa la consulta.

## La llamada deja rastro

Con independencia del precio de la llamada, desde Facua-Consumidores en Acción también alertan de que la llamada al 010 deja rastro en la factura. Esto, que podría considerarse un hecho anecdótico, cobra especial importancia porque este servicio es utilizado por mujeres que llaman para contactar con el Servicio Urgente de Atención a Mujeres Maltratadas y cuya llamada puede ser descubierta por su maltratador.