

Les organitzacions de consumidors denuncien una situació altament deficitària

La misèria dels serveis públics

A les portes de l'Europa comunitària, els Països Catalans segueixen patint uns serveis públics de deficient qualitat. El sector privat n'és el gran beneficiari.

Les empreses privades són les grans beneficiàries de la incapacitat de l'administració a l'hora d'oferir al ciutadà uns serveis públics moderns, àgils i de qualitat. El ciutadà, davant d'aquest dèficit en el servei, ja ha començat a buscar alternatives més ràpides i eficients. I aquestes alternatives provenen, és clar, de la iniciativa privada. La situació deplorable en què es troba un servei com el de Telefònica ha estimulat encara més la desconfiança congènita de la gent sobre les possibilitats reals de solució del problema.

EL DESASTRE TELEFÒNIC

Les queixes més habituals dels usuaris de Telefònica es refereixen a la manca de qualitat en les comunicacions: sorolls, comunicacions que es tallen, veus que se senten molt lluny, encreuaments de línies, amb la subsegüent irrupció no voluntària en converses alienes, etc.

Aquests són els aspectes més comentats popularment sobre Telefònica, però hi ha més queixes, i casos més flagrants. Habitualment una instal·lació de línia es demora com a màxim un mes. Quan es tracta d'una zona que està fora de la xarxa existent, el termini es pot ampliar fins a un any, amb un cost que pot arribar, com ha estat el darrer cas a Mallorca, fins a un milió de pessetes. El cobrament de la instal·lació ha estat també polèmic en els últims temps, ja que instal·lacions sol·licitades prèviament a la darrera pujada de tarifes han estat cobrades amb els preus nous. Així, si una persona va demanar una línia pensant que el preu eren 11.000 pessetes, s'ha trobat finalment amb una factura de 23.000.

Totes les fonts consultades coincideixen a afirmar que els problemes de Telefònica es deuen a una manca total de previsió i a uns plans d'inversions insufi-

cients, conjuntament amb l'arrossegament de dèficits estructurals històrics. Els responsables de Telefònica a Catalunya han assegurat a les organitzacions de consumidors i sindicats que la solució a tots els problemes és cosa de dos o tres anys, i han reclamat paciència.

De moment, les dimensions del problema han fet que sindicats, associacions de veïns, de consumidors i, fins i tot, de mestresses de casa s'hagin coordinat a nivell estatal plantejant un conjunt de reivindicacions entre les quals destaquen la gratuïtat del servei 002, 003 i 004; la connexió dels nous abonats en un màxim de quinze dies; la realització de les reparacions en un màxim de quaranta-vuit hores; establiment d'un servei gratuït d'informació de les trucades efectuades i informació real i confidencial dels números marcats; per als abonats que tècnicament no puguin accedir al servei anterior, instal·lació de forma gratuïta d'un comptador; i, finalment, l'exigència que el govern espanyol no autoritzi més pujades fins que hi hagi una millora real del servei.

La Companyia Telefònica, però, té un gran avantatge: no té competidor en l'empresa privada. I és que, com de marres, de Telefònica només n'hi ha una...

DESBORDATS PER LA DEMANDA

El servei de Correus és una altra de les espines clavades directament al cor del consumidor. Però en aquest cas l'usuari té la possibilitat d'espavilar-se pel seu compte. La proliferació del fax n'és una prova. El fenomen del fax només és la punta de l'iceberg de la incompetència de Correus. Els ciutadans, escamats de comprovar que les cartes arriben tard o no arriben, han optat per descongestionar Correus de feina, donant-la a les empreses privades de missatgers i de transport. El dels missatgers és un altre fenò-

men ben present als carrers del país, mostra irrefutable de la desconfiança de la gent en el servei públic de correus: només a la ciutat de Barcelona hi ha censades més de dues-centes empreses de missatgeria.

La mostra més clara de la progressiva privatització del sector és l'empresa privada de transport SEUR, que ha experimentat un creixement espectacular en volum de facturació durant els últims tres anys. Informacions procedents de fonts sindicals apunten que darrere de SEUR hi ha amagats interessos de la gran banca espanyola. De tota manera, l'estranyament ràpida ascensió d'aquesta empresa no deixa de ser una mostra de la insatisfacció generalitzada respecte a Correus.

Aquesta desviació de feina cap a l'empresa privada ha estat un respir per a Correus, que d'altra manera no hagués pogut afrontar la demanda.

ROBATORIS DE PAQUETS

Les organitzacions de consumidors han denunciat ja a la justícia nombrosos casos de robatoris presumptament perpetrats per treballadors de Correus. Els sindicats són els primers a reconèixer aquests casos i denunciar-los, encara que per ara no tenen previst actuar com a parts denunciants en judicis contra treballadors acusats de robatori.

El problema dels robatoris s'agreuja amb la manca d'informació a què està sotmès l'usuari de Correus. En concret, l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC) recomana declarar sempre el valor del contingut dels paquets postals abans de facturar-los, perquè és l'única manera de cobrar el valor real de l'objecte en cas de pèrdua o robatori. Aquesta informació sobre la importància de declarar el valor dels paquets no es facilita normalment als usua-

FAX - VA

FOTOCOPIAS

MENSAJERIA

FAX

ris quan es dirigeixen a qualsevol oficina de correus: els empleats es limiten a preguntar si vols declarar o no, sense advertir-te sobre les possibles conseqüències de no fer-ho. Totes aquestes irregularitats es veuen complementades per la tradicional lentitud en el servei.

CCOO, en boca d'un dels responsables de l'àrea de serveis públics, Juan Manuel Tàpia, acusa l'administració d'haver "apostat pel deteriorament i privatització de Correus", a la vegada que denuncia el creixement desmesurat d'empreses com Alsina Graells, empreses que arriben a zones on Correus no només no hi pot arribar sinó que ha renunciat a arribar-hi.

¿TRANSPORTS... PÚBLICS?

El fantasma de la privatització també recorre els transports públics. L'Ajuntament de Barcelona ha tret a subhasta pública la xarxa nocturna d'autobusos de Barcelona. En espera de la resolució final, tant les organitzacions de consumidors com els sindicats critiquen la mesura.

Susi Torras, portaveu de l'OCUC, es queixa que "no es pot demanar al ciutadà que deixi el cotxe a casa per agafar el transport públic si aquest no és de qualitat". Quant a la privatització, l'organització de consumidors ha deixat ben clar que en principi n'és contrària, "encara que n'estaríem a favor si impliqués una millora en el servei al ciutadà".

CCOO, per la seva part, ja ha expressat el seu temor que la privatització impliqui una reducció en els salaris dels treballadors de la xarxa, i fins i tot una reducció de les línies nocturnes d'autobús a Barcelona. Per Juan Manuel Tàpia, "l'empresa privada no es guia pel sentit social d'un servei sinó per la seva màxima rendibilització econòmica, i el transport públic és un servei social, no un negoci".

El servei d'autobusos, a més, és car i lent. A Palma de Mallorca, el bitllet normal en dia feiner costa 70 pessetes, i un cotxe que faci un recorregut de línia des d'una barriada perifèrica tarda trenta-cinc minuts a arribar al centre.

Una altra de les queixes dels usuaris mallorquins és el deficient estat en què es troben els vehicles de moltes línies, vells i molt bruts.

UN METRO QUE S'INUNDA

Els ciutadans de València saben dues

Dret versus dret

Als Països Catalans el consumidor està aprenent a aixecar el dit i queixar-se; ha començat a comportar-se com un subjecte actiu davant els abusos de l'administració i els mals serveis que aquesta els ofereix. El progressiu nivell de conscienciació, com també la consolidació de diverses organitzacions de consumidors, però, pot començar a afectar drets reconeguts com a fonamentals, com ara el dret de vaga. La proliferació de vagues de treballadors del sector públic ha fet que les organitzacions de consumidors comencin a exigir del govern de l'estat una regulació legal del dret a la vaga. Aquesta és, doncs, la confrontació entre dos drets difícilment compatibles: el del treballador a fer vaga i el dels ciutadans a gaudir d'uns serveis públics en ple funcionament.

Situacions com les viscudes l'any passat al metro barceloní, amb aglomeracions humanes pròpies del metropolità de Hong-Kong, poden ser evitades, segons els consumidors, amb aquesta regulació legal. Els sindicats majoritaris han arribat a un principi d'acord per plantejar davant el govern i les organitzacions de consumidors la introducció d'un nou concepte en el panorama laboral estatal: l'autoregulació del dret a la vaga.

Legislació versus autoregulació: aquest és el debat que es prepara per a la pròxima tardor.

coses segures: que demà sortirà el sol i que, si demà plougués, el metro s'inundaria. A banda d'aquesta petita anècdota, l'associació de consumidors del País Valencià denuncia la presència de material inflamable en bona part de les instal·lacions del metro de la capital amb el perill que això comporta.

A Barcelona, en canvi, el metro és el servei públic de millor funcionament, segons totes les fonts consultades. L'OCUC fa una valoració positiva de les inversions realitzades per l'Entitat Municipal del Transport en matèria de seguretat i serveis. A partir d'aquest reconeixement a l'organisme municipal, Susi Torras centra les millores que necessita el metro barceloní en dos aspectes: extensió de la xarxa fins on ara no arriba, especialment barrriades perifèriques, i més inversions en infraestructura, perquè



La proliferació d'organitzacions privades evita el col·lapse dels serveis públics.

RAFA GIL

encara és habitual la presència de goteres en algunes estacions quan plou.

De tota manera, la portaveu de l'OCUC insisteix en la mala qualitat generalitzada dels serveis públics a Catalunya, especialment Telefònica i transports, i afegeix: "l'única manera de fer desistir un particular d'agafar el cotxe és oferir-li uns transports públics decents".

EL CONTENCIÓS SANITARI

A les Illes, cal recordar-ho, la Sanitat no és una competència transferida i per tant la responsabilitat segueix en mans del govern central. Pel que fa a la residència de la Seguretat Social a Palma, "Son Dureta", les queixes es refereixen a l'excessiu temps d'espera per a ser atesos en bona part dels serveis que ofereix. Ser atès per un especialista a "Son Dure-

ta" pot arribar a costar tres mesos d'espera.

De tota manera totes les fonts coincideixen que els problemes esmentats tenen el seu contrapunt en el bon equipament de la residència, que fa que inclús absorbeixi pacients de la sanitat privada quan es tracta de problemes que requereixen alta tecnologia.

Altres queixes habituals respecte a la Sanitat, ara a tot el país, són la massificació i la falta d'atenció en els consultoris. Els consumidors valencians manifesten també la preocupació pels casos de negligència mèdica. Segons José Fondo, president de l'Associació de consumidors del País Valencià, és molt difícil que quan es produeixen aquests casos altres facultatius aportin proves inculpatòries contra els seus companys.

A Catalunya, organitzacions ciutadana-



Per a les associacions ciutadanes, sindicals i de consumidors la manca de recursos no hauria d'evitar les prestacions assistencials.

RAFA GIL

nes, sindicals i de consumidors s'han organitzat conjuntament per plantejar davant el govern de la Generalitat una sèrie de reivindicacions bàsiques. Els principals problemes de la sanitat a Catalunya se centren en la retallada pressupostària efectuada per la Generalitat l'any 1989: mentre el 1983 el govern del Principat destinava a la Sanitat un 3.4% del Producte Interior Brut, l'any passat aquest percentatge va ser del 3.07%.

Segons les organitzacions esmentades, la manca de recursos no hauria d'evitar la concreció de prestacions assistencials bàsiques com la psiquiatria, la planificació familiar, la salut laboral o l'assistència bucodental.

Davant d'aquesta situació, la plataforma cívica exigeix millores concretes com l'existència d'un Servei català de la

Salut que integri tots els recursos sanitaris públics i la creació d'una xarxa d'assistència sòcio-sanitària.

VAGUES SALVATGES

El conflicte sanitari a Catalunya va adquirir a finals del mes passat característiques greus amb la vaga protagonitzada pel personal fix i interí de l'Hospital de la Vall d'Hebron en demanda de millors condicions salarials i menys precarietat en la seva situació laboral. Susi Torras no dubta a qualificar aquesta vaga de "absolutament salvatge", i destaca el perjudici que en treu l'usuari de la sanitat.

Les vagues que, intermitentment però constant, pateix el sector públic de serveis són, sens dubte, un altre dels factors que contribueixen a desprestigiar-lo. Els

mateixos sindicats estan enfrontats per aquesta qüestió. Juan Manuel Tàpia (CCOO) també acusa "certs sindicats grocs i corporatius" de convocar vagues irracionals i perjudicials per la imatge dels sindicats. Tapia es referix a SEMAF, sindicat de maquinistes de la RENFE, i ASETMA, de treballadors d'IBERIA.

Lentitud, brutícia, negligència, ineficàcia i vagues constants fan dels serveis públics als Països Catalans objecte de crítica i denostació constant. Els consumidors es queixen i l'administració es defensa. I mentre això passa s'acosta inexorablement l'1 de gener de 1993, data d'incorporació de la nostra nació a l'Europa comunitària dels serveis.

Eduard Voltas