

Les associacions de consumidors es troben impotents davant l'augment de tarifes

Atrapats per Telefònica

Amb el vot en contra de sindicats i associacions de consumidors, el govern espanyol ha acceptat un augment en les tarifes telefòniques que ha provocat una nova dissociació entre l'empresa i els usuaris, que acusen la companyia d'imposar el seu criteri sense tenir-los en compte.

El rebombori continua. La pujada de les tarifes de la companyia telefònica ha provocat tot un seguit de protestes per part de sindicats i associacions de consumidors. Al poble lleidatà de Pons, però, la mesura no ha tingut cap incidència. Porten més de dos anys esperant línia.

La modificació de les tarifes que la comissió delegada del govern per a assumptes econòmics va aprovar la setmana passada, ha rebut nombroses interpretacions segons la part d'on vinga l'opinió. La complexitat del sistema tarifari de Telefònica fa que, mentre alguns mitjans parlen de "pujada del 100%", la companyia s'entesta a dir que "l'augment global és només del 5'85%". El que s'amaga darrere de tota aquesta discussió no és més que el canvi d'un concepte d'empresa que ha agafat desprevingut l'usuari, que veu com un *servei públic* passa a convertir-se en una companyia agressiva que ha de traure rendiment a la seua activitat.

Per a Jesús Pastor, cap provincial de la secretaria de Telefònica a València, "cal tenir en compte que telefònica no és una empresa amb capital únicament estatal; que tenim molts accionistes i que volem rendiments perquè si no, no estan contents, i cal anar adaptant el preu de les trucades al cost que realment tenen". Amb la modificació aprovada, la trucada urbana passarà de costar 3'98 pessetes el pas a 7'80, "però sols els tres primers minuts —s'afanya a afegir Jesús Pastor— els següents passos continuaran costant 3'95". Encara així, Telefònica ha manifestat que el cost per a la companyia d'una trucada urbana és d'unes onze pessetes. "La trucada urbana ha estat subvencionada per altres —manifesta Pastor—, i això ha de canviar".

Però aquestes explicacions no contenten els consumidors. José Fandos, de l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris és contundent: "La instauració del doble pas, en-

cara que només siga el primer, representa un colp per als grups socials més desprotegits. És la classe de trucada que més s'utilitza i l'usuari ho notarà molt. El típic avís per dir que no vas a casa a dinar costarà el doble; la resta de modificacions no afecten l'usuari mitjà i no importa en excés que Telefònica abaixe les tarifes". Segons Fandos, "estem patint els efectes d'una política econòmica erràtica. Telefònica tenia contractes amb el grup italià Fiat i el francès Alstom i amb ells va formar les empreses Telettra i Alcatel, on era majoritària. Aquestes dues empreses li subministraven la pràctica totalitat del material que necessitava, i a uns preus que no eren els més barats del mercat, però que a la

companyia li eixien bé perquè eren les seues empreses. S'eliminava la competència però això no era beneficiós per al consumidor, que ara ho ha acabat pagant".

La raó de la pujada és un altre factor que les associacions de consumidors no arriben a entendre. "¿Per què una companyia que l'any passat va declarar uns beneficis de 69.000 milions— es pregunta Susi Torras, de l'Associació de Consumidors i Usuaris de Catalunya— ha d'ampliar capital augmentant les tarifes que cobra als abonats?". Les seues crítiques encara van més enllà: "Nosaltres continuem una batalla legal que ja començarem fa anys. Telefònica té un contracte amb l'estat per explotar la concessió de les comu-



EL GAT INVISIBLE

nicacions telefòniques que data del 1949 i que encara és vigent. En la base 19 d'aquest contracte es diu que la companyia no podrà apujar les tarifes si no és que durant dos anys consecutius no té beneficis suficients per a cobrir les despeses d'explotació, depreciació i reserva. No diu res d'ampliar el capital. L'empresa cotitza en borsa, i aquest és el mitjà que ha d'utilitzar per augmentar els seus ingressos i tenir major possibilitat d'inversió; qualsevol altra fórmula és il·legal". Jesús Pastor manifestà a EL TEMPS que el contracte havia quedat ja antiquat i que "està en fase de revisió".

EMPRESA I SERVEI

L'opinió més comuna entre els consumidors és que Telefònica té una absoluta potestat per fer allò que més li convé, i que el fet de ser un monopoli anul·la la tota pos-

sibilitat de protesta. Per a José Fandos, "l'última paraula la tenen sempre ells, i la nostra indefensió és total". Pastor, però, matisa: "Nosaltres volem que l'usuari tinga un contacte fluid i constant amb l'empresa, però moltes vegades hi ha un desconeixement gran dels mecanismes de funcionament, i algunes reclamacions són producte d'això. A vegades rebem queixes de persones que creuen que els hem cobrat en excés i no saben que la seua filla, per exemple, parla totes les vesprades amb el mòvio".

Les reclamacions més freqüents podrien resumir-se en una; com diu Susi Tor-ras: "No tenim un bon servei. Volen que paguem com a ciutadans de l'Europa comunitària però no ens serveixen com a tals". Les queixes es repeteixen una vegada i altra: rebuts amb quantitats desmesurades, talls injustificats de la línia, saturacions i llistes d'espera.

Per solucionar el problema dels rebuts que de tant en tant experimenten crescudes inesperades, els consumidors reclamen la instal·lació de comptadors individuals. Per a José Fandos, "és tècnicament possible perquè de fet ja existeixen, però cal demanar-los i pagar un suplement. Sense això sempre apareixeran problemes de rebuts estranys, i davant la postura de la companyia no podem fer res, perquè només ella en té les dades". Fonts de Telefònica manifestaren a EL TEMPS que el preu del comptador individual és de 15.000 pessetes i després hi ha una quota de manteniment de 600 al mes, "però la gent no ho sap i no sol demanar-lo". A voltes, l'augment del preu del rebut mensual és conseqüència de la *punxada* que algun operador ha donat en la línia de l'abonat per saludar la família. Fonts de la

companyia confirmaren aquesta possibilitat però li llevaren importància. "Normalment— opina J. Pastor— els ordinadors no s'equivoquen, però si ho fan nosaltres som els primers a reconèixer-ho".

Un altre dels punts negres del servei telefònic és la deficient qualitat tècnica, els creuaments de línies, els talls o la saturació en determinades hores. Precisament la renovació de tot el material és una de les raons que Telefònica ha esgrimit per tal de demanar la pujada. "La inversió és molt

fora —comenta Jesús Pastor—, però encara tenim problemes de material. Els nous enllaços, les noves centrals i l'aportació del cable òptic són els reptes que ara ens resulten prioritaris".

Pel que fa a les llistes d'espera, el cap de la secretaria provincial de València reconeix que, "han estat un gran problema fins ara però ja ha minvat molt. A la província de València tenim una llista d'onze mil demandes, i més de quatre mil es troben en procés de ser ateses". La postura dels consumidors respecte al problema torna a evidenciar la dissociació entre la diferent concepció que del servei telefònic tenen usuaris i empresa. Per a Susi Torras, "els nuclis rurals estan en l'últim lloc de la llista de Telefònica. Hi ha localitats com Pons que porten més de dos anys esperant, i la mateixa cosa passa amb les urbanitzacions noves. Són espais que no resulten rendibles per a l'empresa i que, per això, esperen i esperen. S'avança en el fax, o en el telèfon sense fil, i s'inverteix a Mèxic; però els poblets queden desatesos".

La sensació d'impotència davant la gran companyia és constant entre els usuaris. José Fandos manifestava la necessitat de crear una major consciència social en Telefònica: "Perquè hi ha detalls, com els passos gratuïts, que ja no existeixen; o que les trucades al 003 costen com 8 passos que demostren que no hi ha voluntat de servei social, només de negoci".

Algunes veus han plantejat la possibilitat del boicot com a única manera de poder fer-se forts enfront de Telefònica, però, com indicaren a EL TEMPS representants de les associacions de consumidors consultades: "Sabem que en el fons és una utopia. Nosaltres reconeixem que el telèfon s'ha convertit en una necessitat primària sense ser-ho i que l'utilitzem malament. Caldria millorar l'educació i fer comprendre a l'usuari que molts dels missatges que transmet telefònicament podrien esperar que els interlocutors es trobaren, i que el telèfon s'hauria de reservar per a les trucades urgents". "En qualsevol cas —opina Jesús Pastor—, ens hem acostumat tant al telèfon que ja no ens parem a pensar en el que representaria per a nosaltres no disposar-ne. ¿Quin preu té un bitllet d'autobús i quant de temps ens costarà arribar a un lloc de la nostra ciutat, amb el qual podem estar comunicats instantàniament, per menys de vuit pessetes durant tres minuts?". La resposta és inevitable i la situació també: atrapats per Telefònica.

Jordi Sebastià

