



El 012 redueix el cost de la trucada al canviar a la tarificació per segons

La millora i l'ampliació del servei d'atenció telefònica de la Generalitat en els darrers dos anys situa en més del 25% l'increment de trucades

El telèfon d'Atenció Ciutadana de la Generalitat 012 reduirà significativament el cost de la trucada al canviar a una nova tarificació més reduïda i per segons, que permetrà als ciutadans estalviar-se, segons la duració de la trucada, al voltant del 50% del que pagaven fins ara. La directora general d'Atenció Ciutadana, Marta Contente, i el director gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, Jordi Bosch, han presentat avui la nova tarificació del 012, que es posarà en marxa fruit de l'adjudicació a Telefónica de España, SAU, del concurs de numeració especial de veu de l'Administració catalana per part del Consell d'Administració del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI).

Segons la nova tarificació, que entrarà en vigor a finals de juny, **la Generalitat finançarà més del 80% del cost del servei en cada trucada mentre que el ciutadà assumirà menys del 20%**. En aquest sentit, Marta Contente ha destacat el fet que "la Generalitat fa un esforç molt gran per assumir la major part del cost de la trucada, que és molt elevat, perquè contràriament al que sol creure la gent, aquest no és un servei amb ànim recaptatori".

La responsable d'Atenció Ciutadana ha recordat també que el 012, al que els ciutadans puntuen amb un notable alt segons una enquesta recent, **és un servei obert les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any**, i ha fet una crida a la ciutadania a utilitzar-lo fora d'hores d'oficina i durant els caps de setmana per evitar la seva saturació en les franges horàries laborals del matí.

A banda de la nova tarificació, els responsables del 012 han fet balanç de l'evolució del servei durant els darrers dos anys, en què es continua registrant un significatiu augment de trucades de la vora del 25% des del 2004. La millora de la qualitat del 012 es fa palesa en l'estudi encarregat per la Direcció d'Atenció Ciutadana que defineix el perfil dels usuaris que usen el servei, el seu grau de satisfacció i la seva valoració sobre l'efectivitat del servei.

Segons l'estudi, la majoria d'usuaris són dones, d'entre 25 i 44 anys, que usen el català com a llengua habitual i amb un nivell mig-alt d'estudis. El mateix treball indica que un 90% dels usuaris del 012 valoren molt positivament el servei rebut i que en una escala de 0 a 10 el servei rep una nota mitjana de 8,1.



Telefònica s'adjudica el servei dels números d'informació i emergència de la Generalitat

El servei adjudicat a Telefónica de España, SAU, tindrà una duració de dos anys, més dos prorrogables individualment, i s'inclou dins el concurs per als serveis de numeració especial de veu de l'Administració catalana convocat el setembre passat i que integra els números d'informació i d'emergència de la Generalitat (aquest últim, el 112, ja és gratuït per als ciutadans). Al concurs s'hi havia presentat també una oferta de la UTE, formada per Auna Telecomunicaciones i Al-Pi Telecomunicacions.

L'adjudicació ha vetllat perquè l'oferta guanyadora garanteixi la màxima disponibilitat, qualitat i seguretat dels serveis de numeració especial, i plantegi un nou model de preus per al servei 012, reduint el cost de les trucades per al ciutadà.

D'altra banda, encara estan pendents d'adjudicar els serveis corporatius de veu i dades de la Generalitat de Catalunya, que s'adjudicaran durant l'estiu i als que concorren Telefónica de España, Al-Pi Telecomunicacions, Iberbanda, i la UTE formada per Auna Telecomunicaciones i BT España. Aquests serveis corresponen als tres següents: els serveis de transport i dades per a centres ubicats en poblacions de més de 40.000 habitants i de l'àrea metropolitana de Barcelona, els serveis de transport i dades per a centres ubicats en poblacions de menys de 40.000 habitants i fora de l'àrea metropolitana de Barcelona, i els serveis de veu i videoconferència corporatius i els serveis de xarxa intel·ligent.

27 d'abril de 2006