

NOTA DE PREMSA

LA GRATUÏTAT DEL 012, UNA VICTÒRIA DE LA COL-LABORACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ AMB LA UNIÓN DE CONSUMIDORS DE CATALUNYA-UCC.

En el termini màxim d'un any el telèfon d'atenció a la ciutadania 012 serà gratuït a Catalunya gràcies al diàleg i treball conjunt de la Direcció general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana de la Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital i la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC

Barcelona, a 13 de juliol de 2023

Durant el mes de novembre de l'any 2021 la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC va enviar una comunicació a la Direcció general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana fent notar que el fet que el 012 no fos gratuït era incoherent amb la normativa vigent en matèria de consum i amb les tendències legislatives del moment, en tant que existia, i existeix, la obligació de les empreses de serveis bàsics de posar a disposició dels clients d'un telèfon totalment gratuït i la Generalitat de Catalunya també n'hauria de disposar d'un sense cost, afirmant la Generalitat que el 012 complia amb la normativa específica però que treballarien i estudiarien la possibilitat de fer-lo gratuït fet que la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC va agrair i celebrar des d'un primer moment.

La UCC va realitzar una breu enquesta recollint 294 respostes on s'hi va contrastar el bon funcionament del servei i la bona valoració de la ciutadania atorgant-li una nota mitjana de notable, tanmateix el 42,9% dels enquestats desconeixia que el 012 tenia un cost associat i, preguntats per la necessitat de la gratuïtat del servei, un 89,8% s'hi va mostrar a favor. Les dades van ser traslladades, en una de les múltiples reunions, als responsables de la Generalitat per tal que les poguessin tenir en compte a l'hora de plantejar al Govern la gratuïtat del 012.

El compromís de la Direcció general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana i de la pròpia Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital, dependent del Departament de Presidència de la Generalitat, representades per la Sra. Ester Manzano i el Sr. Sergi Marcén respectivament, sempre va ser el de treballar per la eliminació dels obstacles existents per aconseguir un 012 gratuït mantenint un contacte permanent amb la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC per fer-ne un seguiment.

El passat 11 de juliol de 2023 el Govern de la Generalitat anuncià la gratuïtat del 012 junt amb la supressió de la cita prèvia obligatòria, estant ambdues mesures destinades a garantir i millorar l'accés de la ciutadania als serveis i informació de l'administració de Catalunya, decisions que han sigut rebudes amb entusiasme per la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC.

Aquesta és una nova victòria de la col·laboració i diàleg de l'administració de la Generalitat amb les organitzacions i els actors socials, que amb la intermediació de la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC, en aquest cas, s'ha pogut avançar per finalment aconseguir que en el termini màxim d'un any el 012 esdevingui totalment gratuït.

Per a més informació:

comunicacio@consumidors.org

Tel. 93 454 67 76

Oriol Roa – Director de la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC

Tel. 689 89 47 50.

