

900 28 29 30. És el número d'incidències i de manteniment a la via pública

El telèfon VIA rep 20.000 trucades en mig any

En els darrers mesos, els serveis tècnics municipals han pogut escurçar en un 50% el temps de resposta per atendre incidents o avaries detectats a l'espai públic

Més de 20.000 trucades en poc mes de sis mesos, amb una mitjana de 3.400 mensuals, és el volum de comunicacions ateses a través del número VIA, el Telèfon d'Incidències i Manteniment a la Via Pública habilitat per l'Ajuntament el mes de febrer.

De totes les trucades rebudes en el número gratuït 900 28 29 30, el 80% ha sol·licitat el servei de recollida de mobles, mentre el 20% restant ha tingut a veure amb incidències relacionades amb la neteja viària, l'enllumenat, els semàfors i el mobiliari urbà.

L'alcaldeessa, Núria Marín, ha valorat aquest servei per ser un canal de comunicació "ràpid i directe" entre el ciutadà i l'Ajuntament, i ha explicat que s'ha escurçat en un 50% el temps de resposta dels serveis tècnics municipals per solucionar els problemes detectats a l'espai públic. "Mentre que el febrer passat responíem a les incidències amb 11 dies de mitjana, ara estem responnent amb cinc dies i tenim l'objectiu d'anar treballant en un futur per millorar encara més l'actuació municipal i aconseguir cada cop una ciutat més ordenada, més amable, més neta i més segura", diu Marín.

El telèfon VIA ha substituït la res-

ta de números telefònics que operaven amb anterioritat per comunicar avaries o desperfectes detectats als carrers o bé per sol·licitar la recollida de mobiliari a domicili. Respecte a aquest servei, l'alcaldeessa ha destacat que "som dels pocs municipis que actuem de manera tant immediata recollint els mobles. Pràcticament atenem les peticions dels ciutadans d'un dia per l'altre. Per tant, podem afirmar que tenim un servei de màxima qualitat".



Servei gratuït per sol·licitar la recollida de mobles o per informar sobre desperfectes



Teleoperador atenent les trucades del telèfon VIA des de l'edifici municipal del c. del Cobalt

GABRIEL CAZADO

El servei VIA funciona durant les 24 hores els set dies de la setmana. Els feiners de 7 a 20h ininterrompudament, presta atenció personalitzada i durant les nits i els festius els missatges es recullen a través d'un contestador automàtic. En el cas, però, d'incidències relacionades amb l'enllumenat, l'atenció telefònica és sempre personalitzada, de dilluns a diumenge, a l'igual que en aquelles ocasions excepcionals quan es preveu un allau de trucades. Aquest va ser el cas del dia de la nevada del passat mes de març quan el servei VIA va registrar una activitat per sobre de l'habitual.

Les comunicacions ateses pel VIA han generat 940 incidències per gestionar, de les quals 526

VIA, digueu?

Quan el ciutadà truca al 900 28 29 30, tot seguit ha de prémer l'1, el 2 o el 3 en funció del motiu del seu missatge. L'1 és per al servei de recollida de mobles o per avisar sobre incidents amb els contenidors. El 2 és per denunciar problemes amb l'enllumenat o els semàfors. I el 3 és per altres incidències, per exemple, qüestions sobre neteja viària, fuites de les boques de reg, mobiliari urbà en mal estat o escales mecàniques avariades.

(56%) corresponen a l'enllumenat públic, i, més concretament, al canvi de llums foses; 188 (20%) a neteja i problemes amb els contenidors, i 226 (24%) a mobiliari urbà, semàfors i parcs i jardins. A més, s'han produït més de 4.000 contactes presencials entre tècnics municipals i veïns: bé per obtenir més informació sobre la incidència que els ciutadans han comunicat o bé per informar-los sobre els tràmits o gestions que se'n deriven.

Paral·lelament al VIA, cal recordar que l'Ajuntament manté habilitat el servei TIC (telèfon: 93 402 94 44, i correu electrònic infotic@l-h.cat) per comunicar incidències relacionades amb la convivència i el civisme. ■