

M. Eugenia Ibáñez
Autopistas llega al Síndic de Greuges

El nuevo sistema de pago de las autopistas de Abertis ha llegado al Síndic de Greuges. Usuarios molestos por las incomodidades del cambio han trasladado al Defensor del Pueblo de Catalunya copia de la reclamación tramitada con hartas dificultades en el peaje de Mollet. En este escrito, además de detallar los inconvenientes que los cambios han supuesto, los clientes de Autopistas se lamentan de la inhibición de la Administración a la hora de proteger sus derechos.

El conflicto se originó el pasado 1 de enero, a raíz de la modificación anual de tarifas que en algunos tramos supuso la rebaja de un céntimo. Simultáneamente, quizá para compensar tan cuantioso descuento, la empresa concesionaria suprimió la mitad de las cabinas de pago manual y forzó un sistema de peaje que ha supuesto inconvenientes graves para los usuarios que así se resumen en la denuncia tramitada ante el Síndic:

- Colas ante las cabinas de pago con un tiempo de espera superior a lo habitual antes del cambio de sistema.
- Maniobras de los coches que cambian de cabina para evitar atascos.
- Operaciones complicadas ante las máquinas: la recogida de monedas, un sistema dificultosa que suele acabar con las monedas en el suelo.
- Las máquinas no aceptan monedas de uno y dos céntimos, pero sin embargo sí las devuelven como cambio.
- Sistema incómodo que dirige al usuario hacia el pago con tarjeta de crédito.
- Menosprecio al usuario, porque el nuevo sistema ha empeorado el servicio y permitirá a la empresa aumentar los beneficios.
- La supresión de las cabinas de pago manual implicará la reducción de personal, fijo o eventual.
- Es inaceptable que la Administración no haya actuado en defensa de los derechos del usuario y haya permitido decisiones abusivas.

La Administración, de cuya pasividad se lamenta el reclamante, no parece estar muy dispuesta a intervenir en un caso en el que figura implicada Abertis, primera operadora mundial de autopistas por kilómetros gestionados y cuyo accionista principal es La Caixa. Esa Administración no actuó en su momento cuando debía controlar si los cambios introducidos en un sistema de peaje mejoraban o no la calidad del servicio y tampoco ha reaccionado cuando el Síndic de Greuges recabó información para resolver la queja recibida. Con fecha 22 de febrero, el Síndic comunicó al firmante de esa reclamación que, superado el plazo legal sin haber recibido respuesta alguna, se tramitaba de nuevo la petición de información con el sello de urgencia, recordando a la

Administración su deber de facilitarla.

Las exigencias de la Administración, la que sea a la que se haya dirigido el Síndic, parecen ser directamente proporcionales a la cotización en Bolsa de reclamante y reclamado. Es muy probable que las ganancias de Abertis en el 2015 rondan en torno a los 1.935 millones de euros, tres veces superiores a las obtenidas el año anterior. Así que debe parecer ridículo reclamar a ese potente grupo del Ibex35 que sus maquinatas no devuelven monedas de uno y dos euros, que se hayan suprimido unas cuantas cabinas de pago manual, suprimido una treintena de puestos de trabajos eventuales o fijos, y que haya empeorado un servicio adjudicado por concesión cuya calidad es evidente que nadie controla. Ni la Administración, la que sea, ni Abertis están para esas nimiedades.

4/2016