

EN PRIMERA PERSONA

TEXTO: ANTONIO BOTÍAS

FOTOGRAFÍA: GUILLERMO CARRIÓN

El agente Carlos Pérez nunca le estrechará la mano. Y quizá no vuelva a escuchar su voz. Pero aún saborea el placer de haberle salvado la vida. Casi tanto como el orgullo de ver crecer a sus tres hijas. Ocurrió hace unos días, cuando recibió un aviso del Centro de Toxicología de Madrid. Le advertían de que un vecino estaba a punto de morir. Había llamado para saber cuánto tiempo tardarían en hacerle efecto dos tubos de pastillas. De aquel desdichado sólo existía un número de teléfono. Carlos, después de arrancarle la dirección a las señoritas de Telefónica, no sin antes advertirles de que lograría una orden judicial si seguían negándose, escuchó la voz del suicida. La experiencia de sus doce años en la sala del 091 hizo el resto. Mientras la ambulancia esquivaba coches rumbo a La Arrixa-ca, Carlos sintió que el corazón iba a explotarle. Pero, como si intentara restarle importancia, concluye: «Mira, sólo hice lo que debía».

«¿H20?, AQUÍ ZETA 15»

El crimen también evoluciona

Aunque su nombre oficial es Sala del 091, todos los agentes lo conocen como la sala o *H20*, término que utilizan cuando se dirigen a ella desde las coches patrulla (*Zetas*), las agentes motorizados (*Pumas*). Es la sala una estancia amplia de acceso reservado. Tanto, que hace muchos años que no cruza su dintel un civil. Podía ser más grande. Pero también podía haber menos delincuentes. Sus ventanas dan a un patio interior desde un cuarto piso de paredes de gotelé blanco, donde cuelga un cuadro del Rey don Juan Carlos, un gran mapa de la ciudad y una estampa del Sagrado Corazón.

La sala es el cerebro de la Jefatura Superior de Policía, una especie de neurona que impulsa toda la maquinaria policial. El coordinador del servicio, el inspector jefe Luciano, la compara con «el corazón de la casa, un servicio de apoyo a nuestros agentes y, ante todo, de urgencias para la pobla-

ción». Todas las horas del día, todos los días del año. En una esquina de la estancia, a las ocho en punto de la mañana, inicia Carlos su trabajo. Nació hace 54 años en San Cayetano, una diminuta pedanía de Torre Pacheco. Casi tan pequeña como los dos puros que confiesa fumarse al día. Para relajarse. Hasta su incorporación en 1992 a la sala, después de colaborar en las Olimpiadas de Barcelona, su principal tarea era patrullar las calles. Ahora sólo lo hace, voluntariamente, en sus días libres.

Recuerda Carlos sus primeros años como policía con cierto cariño, aunque de la promoción apenas quedan en el 091 dos o tres compañeros. El resto ha pasado a segunda actividad. Lo mismo han hecho aquellos rateros que entonces se especializaban en birlar los radios de los coches. «Algunos han dejado el oficio y se dedican a pedir. Ya no están en activo». Y si lo están se han convertido en reliquias dignas del mejor museo del crimen.

Las mafias del Este de Europa y los inmigrantes, con las estadísticas oficiales en la mano, han arrinconado a los delincuentes nacionales. «Recuerdo que se robaban muchos *Seat 124* y *Seiscientos*. Por las noches, el objetivo eran los comercios. Hoy, por desgracia, ya se roba en cualquier sitio», apunta Carlos. En la sala existen hasta cinco turnos, rotativos para los agentes. Medio segundo después de que Carlos inicie la rutina de cada día retiembla el teléfono: «¿La policía? Necesito un médico. A mi madre le ha dado un trastorno». Comienza la jornada.

EL MAPA DELICTIVO EN LA MENTE

«¿Hoy es el día del Bando?»

A Carlos, para comprobar que a algunos ecuatorianos se les calienta cada fin de semana la boca y el ánimo con la cerveza, no necesita atender ninguna centralita. Porque muchas mañanas, mientras pasea a su perra *Canela* por las calles del Infante, donde vive, observa el rastro de cascos vacíos que suceden a cada juerga. A veces, hasta se cruza con algún rezagado que apenas puede mantenerse en pie. Y piensa: «¡Ya veremos si éste no nos da problemas!».

«Recibimos muchas llamadas de vecinos que denuncian altercados –advierde el agente– y de mujeres extranjeras que han sufrido malos tratos. Cuentan que estas costumbres se arrastran desde su país de origen». El hacinamiento en los pisos, unido al consumo de alcohol, también es un mezcla explosiva. «Sólo imagina que en una casa viven quince personas, la mitad de alquiler, la mitad familiares, y a alguno se le ocurre beber e intentan echarlo a la calle». Carlos podría dibujar el mapa delictivo de la ciudad con los ojos cerrados. Y también, si lo apuran, el moral. El catálogo de llamadas no se reduce a la denuncia de delitos sino que, en muchas ocasiones, los ciudadanos requieren un improvisado psicólogo de



CLASE PRÁCTICA. El agente Pérez da Práctica en un inmenso mapa de la ciudad

«¡Escuche, piense en sus hijos!»

urgencia. «A veces llaman padres preocupados porque sus hijos andan descarriados –lamenta Carlos–. Otras, son ancianos que te cuentan que están solos, que escuchan ruidos extraños». Y, aunque la conversación amenaza con hacerse interminable, «nunca les cortamos. Es muy importante escuchar a quien lo necesita. Al menos, mientras no entre otra llamada». Lo que puede ocurrir, cuando la madrugada se ha desplomado, muchos minutos después. Tampoco faltan las demandas curiosas, las de quienes desean comprobar «si es el día del Bando o si la lluvia impedirá la romería de la Fuensanta».

El pasado 1 de mayo, incluso, una anciana le preguntó si acaso era el día de la Madre, «quizá al ver que llegaba la tarde y sus hijos no la habían llamado todavía». Alre-

dedor de las diez de la mañana, después de cribar una algarabía de reclamaciones, Carlos se dirige a un bar próximo a la jefatura y pide un café. Su mente, en cambio, continúa procesando los últimos servicios, meditando cómo amaneció la ciudad, casi sintiendo el pulso de las calles al remover con parsimonia el azúcar de su cortado.

EL SÁBADO, FOLLÓN EN CASA

La lacra de los malos tratos

Para atender algunas llamadas hay que tener la precaución de no morderse la lengua. Por el peligro de partirla de rabia con los dientes. Y, por desgracia, suelen ser muy habituales. Se trata del grito de auxilio, quebrado y metálico a través de las ondas telefónicas, de aquellas mujeres que temen una agresión inminente por parte de su pareja. A veces, en cuestión de segundos.

«Los problemas familiares suelen ocurrir más los fines de semana», adelanta Carlos. A menudo, por discusiones sobre la custodia de los niños, «cuando el tutor legal pone impedimentos para entregarlos y asegura, por ejemplo, que están enfermos o no quieren irse». Otras, más frecuentes, «porque el marido incumple la orden de alejamiento». Hay un tercer caso que hace saltar todas las alarmas de la comisaría. Carlos lo ha sufrido en más de una ocasión. «Es horrible escuchar a una mujer pidiendo ayuda y, al mismo tiempo, oír cómo su pareja le amenaza y le ordena colgar el teléfono mientras ella denuncia que la quiere matar». Son cosas que nunca se olvidan. Como cuando intervino en la explosión de un camión cisterna que calcinó a varios vecinos en El Palmar. «Al primer herido,

EL SERVICIO, EN DATOS

- **Nombre del Servicio:** Sala del 091, el primer servicio de urgencias que se habilitó en España. Desde las patrullas se llama H20, que identifica al jefe de la sala.
- **Agentes que lo integran:** Su número es variable –como mínimo tres– y repartidos en cinco turnos.
- **Horario:** Las 24 horas del día.
- **Atenciones:** Llamadas que van desde las urgencias a información y para recibir asesoramiento.

Estadística del año pasado

- **Llamadas informativas:** 64.720.
- **Llamadas de carácter operativo:** Alrededor de 17.300.
- **Llamadas de caracteres humanitario y de urgencias:** 11.201.
- **Llamadas motivadas por las alarmas contrarrobos:** 7.204