

dido la pista: el maestro Izquierdo, organillero de sainete: bigote espeso, lentes redondas, camisa blanca, chaleco negro, pantalón ajustado, parpasa y safo, y junto al clavel reventón una insignia del Oso y el Madroño que le impuso el viejo profesor Enrique Tierno. Nadie le conoce por su nombre, sólo por su condición de organillero y madrileño: el maestro Izquierdo. El otro se llama Mariano, pasa de los setenta años y tira él mismo de un carrito sobre el cual lleva el pequeño organillo. Con dificultades en el oído y en el habla, a Mariano le es suficiente sus dedos índice y corazón para alegrar las esquinas de Madrid y pasar después la gorrilla. ¿Quién cogerá el relevo del organillo? Creo que estamos en la última página de uno de los libros más hermosos que, de puntillas, como casi siempre, Madrid ha escrito: organillo es la armonía de APRUZZESE. Quizá por eso en «El Bateo» se cantaba:

*Somos los organilleros,
somos los pianistas de la capital
que nos declaramos en huelga
por necesidad.
... Y en las verbenas tendrán que suplir
nuestros giros de manubrio
por el arpa y el violín,
pero tenemos la seguridad
que hacemos falta, por necesidad.*

Antonio APRUZZESE nos dijo que el organillo imita al canario cantando, pero el que canta es el Madrid de viejos barrios, el Madrid más profundo, que le debe a APRUZZESE el más fuerte y emotivo de los aplausos y, por supuesto, una calle en su honor, aunque sea la última vuelta del manubrio. ■

EL DEFENSOR DEL ASEGURADO

RAMON TAMAMES. Economista

El Defensor del Asegurado de Pelayo Mutua de Seguros ha cumplido un año

En este artículo, el reconocido catedrático de Estructura Económica Ramón Tamames hace una breve reseña de la experiencia que ha tenido como *Defensor del Asegurado*, figura transferida de la terminología política al mundo del seguro.

LA institución, puede decirse que en su corta vida ha adquirido una cierta madurez. Se basa en la ley, las condiciones contractuales de las partes y la equidad.

El servicio del *Defensor* a los clientes de *Pelayo* es independiente de la mutua, pues consiste en un arbitraje, entre las partes en desacuerdo, por el cual el *hombre bueno* emite un laudo de aceptación obligatoria para la mutua.

Las numerosas reclamaciones recibidas por el *Defensor del Asegurado* — casi un centenar — permiten analizar que el comportamiento de los españoles mejora, en un proceso de modernización típicamente europeo. Si bien se ha



detectado alguna que otra picardía, propia del Lazarillo de Tormes y su género literario, también puede destacarse que la gente ha aprendido a quejarse, exponiendo los hechos coherentemente, e incluso proponiendo sus soluciones. Somos más cívicos.

El *Defensor del Asegurado*, a través de averiguaciones, sin necesidad de rellenar decenas de cuestionarios burocráticos, ha llevado a término, durante 1995, 74 solicitudes. De los asuntos tratados, unos han sido de rápida solución; otros, sin embargo, han seguido un meticuloso proceso de estudio de exposiciones por las partes, de petición de pruebas, de revisión de documentos, nuevas alegaciones, etc.

Después de la corta pero intensa experiencia de 1995, podemos destacar que tanto los asegurados como la aseguradora han aceptado la inmensa mayoría de los fallos emitidos por el *Defensor*; y cuando no fue así por parte de los asegurados, siempre les quedó libre la vía contenciosa.

Si hacemos un pequeño balance de lo que ha sido este primer año del *Defensor del Asegurado*, podemos referir que el ramo con más casos fue el del automóvil, tal vez por ser el más popular; en cuanto a provincias, ocupan los primeros lugares del *ranking*, por razones obvias, Madrid y Barcelona; y por razón de sexo, tan de moda en estos tiempos, podemos decir que se quejan casi por igual mujeres y hombres. ■