deia

La estación del Casco Viejo acogerá la primera ventanilla única del transporte

Cinco personas darán todo tipo de información de cualquier operador y los usuarios podrán efectuar cualquier gestión



El hall de la estación, en la imagen en obras en diciembre, acogerá en su parte inferior derecha la oficina que será ventanilla única del transporte.Foto: José Mari Martínez

ALBERTO G. ALONSO – 7/02/2017

La nueva estación intermodal del Casco Viejo, que atenderá a los usuarios de las líneas 1, 2 y 3 del metro, también albergará la primera ventanilla única del transporte público de Bizkaia. Una iniciativa inédita consistente en una gran Oficina de Atención al Cliente (OAC) que será atendida por empleados de Metro Bilbao y de Euskotren, que además de informar y gestionar cualquier necesidad que generen las dos compañías ferroviarias, también ampliarán esta labor al resto de transportes públicos como Bilbobus, tranvía, Renfe o Bizkaibus, entre otros. Los trabajadores de ambos operadores serán preparados adecuadamente para la nueva función que les corresponderá.

La génesis del proyecto parte del Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB). La entidad que gestiona los títulos de la tarjeta Barik y cuya función es coordinar todos los modos que operan en el territorio ha querido dar un paso más allá en esta labor y propuso a Euskotren y a Metro Bilbao la creación de un espacio común en la estación que se va a convertir en la intermodal con más transbordos de Bizkaia, incluso por encima de la estación de San Mamés. Este espacio es el lugar óptimo para centralizar todos los servicios de información y gestión que requieren los viajeros de los dos modos ferroviarios y ampliarlos al resto de los transportes.

EN EL HALL COMUNITARIO

La propuesta no cayó en saco roto y Euskal Trenbide Sarea, la entidad que ultima la construcción de la estación, ya está habilitando en el hall comunitario un espacio de aproximadamente un centenar de metros cuadrados que albergará esta OAC única. El espacio será diáfano, rodeado de vidrio y se ubicará en la parte izquierda del vestíbulo, según se accede a los andenes superiores de la línea 3. En él, cinco empleados atenderán a los viajeros que podrán llevar a cabo más de ochenta gestiones diferentes. Fuentes del CTB inciden en que "la atención va a ser integral". "Nos hemos puesto en la piel del usuario, al cual le da lo mismo quién le presta el servicio, lo que quiere es que se le aporten soluciones y eso es lo que vamos a darle", apuntan.

El servicio se divide en labor informativa y ejecutiva. En la primera se resolverán *in situ* todas las dudas que se planteen sobre el metro, Euskotren y las tres líneas del suburbano, y también del resto de los transportes, como se ha indicado. "Incluso se podrán poner reclamaciones sobre, por ejemplo, Bilbobus o Renfe y la oficina se encargará de enviarlas a estos transportes para su gestión, y que se le conteste", indican desde el Consorcio.

En cuanto a acciones ejecutivas, los usuarios podrán solventar cualquier tema de recarga con la Barik, cambio en las tarjetas personales o traspaso de los títulos, y "también será el centro de los objetos perdidos en los transportes. Al almacén de la oficina se trasladarán los de Euskotren y Metro Bilbao y gestionaremos los del resto de operadores", aseguran desde el Consorcio de Transportes.

La entrada en servicio de esta ventanilla única no llegará con la inauguración de la estación del Casco Viejo y la línea 3 prevista para el día 1 de abril. El carácter inédito de la iniciativa, la implementación de varios sistemas informáticos y la labor de coordinación entre las tres entidades implicadas supondrá que el estreno se demore unas semanas, "aunque antes de verano entrará seguro en servicio", indican los promotores.

UNA FÓRMULA A EXPORTAR

Con la inauguración del servicio integral llegará el cierre de la OAC que Metro Bilbao tiene en el distribuidor del acceso a la plaza Unamuno, ya que todas sus gestiones actuales serán trasladadas al nuevo puesto. Desde la entidad consorciada esperan que esta nueva fórmula de atención funcione. De hecho, la consideran una oficina piloto, ya que tienen intención de, una vez comprobada su validez y buen servicio a los viajeros, exportar este modelo a otros operadores de transportes. Esperan tras los análisis oportunos realizar la invitación en otoño próximo. "Vamos a ofrecérselo a los transportes que tienen oficinas de atención propias, como Renfe, Bilbobus y otros, para conseguir esa labor de coordinación integral que buscamos bajo unos parámetros de gestión y servicios que proponemos desde el CTB", indicaron.

En el CTB no tienen una previsión de cuantas consultas podrán atender en el nuevo espacio público, pero están seguros de que "serán muchas más que las que pasan por nuestra oficina de atención al cliente ubicada en el hall de la estación de San Mamés".

Según los datos facilitados por el CTB, el pasado año este espacio atendió unas 30.000 consultas, un 80% de las cuales fueron presenciales, un 19% por teléfono y un 1% vía correo electrónico. A estos usuarios habrá que añadir todos los que atienden a diario la oficina de Metro Bilbao antes referida y los que se generen con la entrada en servicio de la línea 3, todos ellos de Euskotren y que por ser novatos, seguro que plantearán muchos dudas.