EL PAÍS

Metro de Madrid eliminará el 1 de abril la figura de los taquilleros

La Comunidad dice que no habrá despidos y que reconvertirá a los trabajadores en supervisores comerciales. Además, en 2018 la empresa sustituirá los billetes de papel por tarjetas



ESTHER SÁNCHEZ – 29/03/2017

El próximo 1 de abril, Metro de Madrid eliminará la figura de los taquilleros para reconvertirlos en supervisores comerciales, según fuentes de la Comunidad. Actualmente, 92 taquillas contaban con atención personalizada, en el resto de vestíbulos (209) el sistema ya estaba automatizado. Y después, en 2018, desaparecerán todos los billetes que se emiten en papel (como los de viaje sencillo, diez viajes o billetes turísticos) que serán sustituidos por tarjetas monedero, anónimas o personalizadas.

"A lo largo de 2017 se van a ir haciendo pruebas piloto de estas tarjetas, e incluso se irán poniendo en funcionamiento de forma progresiva", dijo el consejero de Transportes, Pedro Rollán, que anunció, con Cristina Cifuentes, una inversión de 60,6 millones de euros para modernizar 23 estaciones de Metro en los próximos cinco años. Aunque durante la presentación no realizó comentarios sobre el cambio de la figura de los taquilleros, esa decisión estaba tomada desde el año pasado e incluida en el convenio colectivo de Metro Madrid. "Fue consensuada con los sindicatos", indican fuentes de la compañía, que valora este cambio como "una mejora en la atención al usuario, que será más completa".

"Se trata de un modelo de atención al viajero que se lleva implantado desde hace varios años, tanto es así que ya funciona en el 70% de las estaciones [de las 301 que tiene la red] y queda por establecerlo en 92", explican desde Metro. Las tradicionales taquillas, un cubículo acristalado y cerrado, se suprimirán de forma definitiva. Pero las personas que se encargaban de expedir los billetes no desaparecerán, sino que se trasladan al vestíbulo donde tendrán más movilidad para atender las dudas de los usuarios. Son los llamados supervisores comerciales de estación: "Contarán con un mostrador abierto con una silla, pero no un lugar cerrado como antes", dicen desde la empresa pública, "en la estación de Sol, por ejemplo, ya no existen las taquillas.

Sin cierre de estaciones

Posteriormente desaparecerán también los billetes magnéticos, que serán sustituidos por tarjetas recargables, que se podrán adquirir en máquinas. "Esto permitirá que personas en situaciones especiales, como familias numerosas o discapacitados, puedan acceder a descuentos que hasta ahora eran imposibles en el tique magnético", explican desde la empresa. Diariamente viajan dos millones de personas en Metro Madrid, el 76% de estos viajeros acceden con la tarjeta de abono transportes; el 14% lo hace con un bono físico de diez viajes y un 7% con el billete sencillo. El resto (3%) entra con otro tipo de tique como el turístico. Este año es el primero que Metro ha recaudado más por pago de tarjeta electrónica (316,7 millones) que por abono en efectivo (295,8). Una de las razones que puede haber conducido a ello es que las máquinas admiten pagos inferiores a cinco euros desde el segundo trimestre del año pasado.

La Comunidad de Madrid ha indicado que todo este proyecto modernizará el suburbano. Y que la inversión de 60,6 millones de euros arreglará la estructura y arquitectura de algunas de las estaciones "más emblemáticas y más transitadas de la red". Así, se beneficiarán de estas mejoras estaciones como Gran Vía, Avenida de América, Alonso Martínez, Bilbao o Méndez Álvaro. La inversión, **que no supondrá el cierre de ninguna de las estaciones afectadas durante las obras**, se suma a los 141 millones de euros que Metro destinará a la instalación de más de 80 ascensores en 30 apeaderos: se renovarán acabados, el pavimento o la iluminación; se emplearán los más avanzados materiales antivandalismo; se mejorarán los sistemas de impermeabilización y drenaje y se actualizarán las instalaciones de baja tensión y de comunicaciones.