



COLECTIVO INDEPENDIENTE DE METRO

FALTA DE RESPETO PROFESIONAL

AL PERSONAL DE ESTACIONES

(actualización descuentos en la Barik)

El último fin de semana de Carnavales hemos asistido a un **episodio lamentable de nulo respeto profesional hacia el colectivo de SPVEs por parte de Metro Bilbao**. Un hecho que ha incidido no solo en sus labores profesionales, sino que, de paso, **ha afectado a la clientela** de la empresa. Todo porque Metro Bilbao ha decidido **no enviar a tiempo a todos los colectivos implicados la información debida con la que trabajar** e informar a los viajeros en las estaciones.

El pasado **viernes 16 de febrero** se hacía llegar por escrito al personal de las OACs la confirmación de que **este martes 20 se iban a retomar los descuentos al 50%** en las tarifas de uso de la Barik. Una información igualmente necesaria, si no más, para el personal de estaciones, que es al que, en primera instancia, se le ha requerido siempre información sobre el estado de los descuentos aplicados en las tarifas de viaje por parte de los usuarios del metro, los mismos clientes con los que día a día se mantiene la atención. **Información que en ningún momento se ha facilitado a los y las SPVEs** durante el fin de semana, incluso habiendo habido personas de dicho colectivo (y de CIM en particular) que **requirieron información** que confirmase dicho supuesto. Así pues, la **información imprecisa** que se ha facilitado a las **personas interesadas en renovar sus abonos** para poder aprovechar ese mayor descuento ha incurrido en **un gasto mayor para sus cuentas** particulares, perjudicando la economía de quienes han de recurrir al suburbano para realizar sus desplazamientos diarios. Un perjuicio, a nuestro entender, evitable, visto el devenir de los acontecimientos.

Cuál es nuestra sorpresa que este **lunes 19 de enero vemos publicada** a primera hora en el Correo Español **una noticia sobre la inmediata recuperación de los descuentos en la Barik del 50% al día siguiente**, martes 20 de febrero. Día para el que ya, **incluso, había cartelería preparada** con la fecha indicada. Noticia que salta tras emitirse desde el CTB una nota de prensa de algo que, como vemos, **ya estaba convenido con anterioridad** días antes, pendiente solo de su formalización.

Entendemos que **dicho proceder grava negativamente la imagen de Metro Bilbao**, en tanto dicha falta de información al cliente interno de estaciones (que sí se comunica a otros departamentos) **repercute negativamente en la adquisición de bonos de viaje por parte de la ciudadanía**. Ciudadanía de la que, como ya hemos dicho en más de una ocasión desde CIM, **parece que solo importa su dinero**. No creemos que **dicho perjuicio pueda subsanarse** por mucha mascarita de carnaval, mucho pañuelito de Santa Águeda o mucha braga serigrafiada con el logotipo de la empresa repartida en Santo Tomás en los que luego se invierten cantidades más que respetables del presupuesto de la empresa. Y todas sabemos de dónde sale también parte de ese dinero. De esa misma ciudadanía. Ya se han interpuesto incluso reclamaciones al respecto. Pero parece ser que **denigrar la imagen de la compañía tiene diferente relevancia en función de quién lo haga**.

No obstante, a todo lo dicho hay que añadir lo que nos parece **una absoluta falta de empatía y valoración profesional hacia el personal de estaciones, por parte de los departamentos que han decidido no extender dicha información a los y las SPVEs** para su correcto desempeño profesional. Ningunear información necesaria para el quehacer profesional diario del colectivo que está en primera línea para atender e informar a la clientela, sin dejar de lado el resto de sus obligaciones profesionales, nos resulta del todo fuera de lugar. Una auténtica **falta de respeto al cliente interno de la compañía**, cientos de personas que se ven a los pies de los caballos ante la clientela diaria sin poder atender debidamente a esas personas con las que se mantiene el trato y contacto del día a día. Profesionales a quienes se les deja bien a las claras con este proceder **el desdén como trabajadores y como profesionales** que se les guarda desde diversas instancias y Direcciones.

CIM hemos solicitado **que se aclare dicha situación** en el Comité de Empresa, que se aclare por qué volvemos a asistir a **otro episodio en el que nos enteramos antes por la prensa** que por los canales internos de información de cuestiones que repercuten directamente en nuestras obligaciones profesionales, que de las **divergencias entre diferentes Direcciones** no surjan diferenciaciones que repercutan negativamente en la labor del personal y para **que se adopten las medidas y los procedimientos necesarios** para que estos episodios no vuelvan a repetirse, de tal manera **que ni la ciudadanía, ni la imagen de la compañía, ni el trabajo de los y las SPVEs puedan verse nuevamente afectados** ante este tipo de prácticas y proceder.

www.metrocim.com