

ANÁLISIS: NO FUNCIONA

Falla el tren

El País FRANCESC ARROYO 21/02/2009

No hay semana en la que no se reciban una decena de quejas sobre el tren. Casi todas con la misma letra y música: retrasos en Cercanías. La línea de La Garriga es la que concita más quejas. A veces, los lectores añaden que Renfe ni informa ni responde. Renfe explica que se tarda un mes en responder, tal es el volumen de quejas que recibe.

Menos frecuentes son las quejas sobre el AVE, pero las hay. Esta semana, dos. Una la firma C. R. Fue a Madrid el 11 de febrero. Llegó con 20 minutos de retraso y pretendió presentar la queja que le da derecho a percibir el 50% del billete. El empleado se lo sacó de encima. Le dijo que tenía que volver al día siguiente y así ya sabrían la causa del retraso. No era verdad: tenía derecho a rellenar el impreso en el mismo instante, explica el portavoz de la empresa, con mayor disposición al trabajo que el empleado de marras.

Más chocante es lo que le ocurrió a la lectora M. Ch. Viaja con frecuencia a Madrid y quiso obtener la tarjeta AVE que da puntos para viajar de vez en cuando gratis. Fue a Passeig de Gràcia y le dijeron que sólo se podía solicitar en Sants. El 31 de enero, aprovechando que iba a Madrid, se fue con tiempo. Primero al servicio de atención al cliente, como le habían indicado. Tampoco. Tenía que ir a la oficina del AVE. Allí había cuatro personas atendiendo (es un decir). Le aseguraron que no podía rellenar la solicitud: sólo se podía por Internet. "¿Y si no tengo Internet?", quiso saber. Pues nada. Sin tarjeta. Falso, precisa la oficina de prensa de Renfe. Lo que hubiera tenido que hacer el empleado poco eficiente era imprimir un formulario y ella lo hubiera podido rellenar allí mismo. A la lectora le parecía de lógica. Pero se quedó sin tarjeta