

Las reclamaciones en las villavesas bajan un 32,2% en cuatro años

En 2008 los usuarios presentaron 1.151 quejas y el año pasado 780 por conducción, trato, limpieza, horarios...

TCC, sociedad concesionaria, debe responder a las reclamaciones en un plazo de quince días

PILAR FDEZ. LARREA
Pamplona

El transporte urbano comarcal ha recibido 3.911 reclamaciones de usuarios del servicio en los últimos cuatro años. En todo caso la cifra ha descendido de manera considerable en este periodo, un 32,2%: de las 1.151 quejas atendidas en 2008, a 780 en 2011. Puntualidad, paradas, trato, conducción y limpieza son algunas de las causas más frecuentes.

En estas cifras hay que tener en cuenta la pérdida de viajeros de los últimos años, de los 38,5 millones contabilizados en 2008, a los 36,4 del año pasado, es decir, casi dos millones de trayectos menos. En cualquier caso, desde TCC explican que el descenso en el número de reclamaciones es "notablemente" superior al de viajeros.

Carlos Elizalde, responsable de marketing de TCC, sociedad

catalana concesionaria del transporte urbano comarcal, explica que todas las reclamaciones se atienden "con rigor y cariño" y se responden en un proceso estricto. En la empresa hay una persona dedicada exclusivamente a gestionar todas las reclamaciones de los viajeros y una vez por semana hay una reunión en la Mancomunidad con el fin de estudiar las quejas y tratar de darles solución. Cada reclamación se analiza y se comprueba. Por ejemplo, si se refiere a la puntualidad, los técnicos revisan todo el recorrido y horarios realizados por la línea en cuestión. Una vez obtenidos los resultados se realiza un informe y se responde al interesado. El procedimiento es sencillo. Si la queja llega por escrito o el interesado se desplaza en persona a la sede de TCC, en Ezkaba, la reclamación se contesta por carta. En este sentido Elizalde resalta la importancia

de reflejar la dirección. Si se ponen en contacto por teléfono las llamadas se desvían a Mancomunidad y se gestionan desde allí y, en caso de elegir el correo electrónico, recibirán respuesta por este medio.

Según indica la ordenanza reguladora del transporte urbano comarcal (publicada en el BON el 21 de septiembre de 2009) la empresa dispone de 15 días hábiles para responder. En definitiva, se considera que una reclamación ha sido tramitada co-

rectamente cuando cumpla los siguientes requisitos: "contestación dentro del plazo establecido, utilización del tono y forma adecuados en la respuesta, tanto a Mancomunidad como a los clientes, explicación razonada, específica y coherente, así como documento que lo justifique y, por último, resolución efectiva del problema denunciado".

Carlos Elizalde recuerda que todos los autobuses disponen de libro de reclamaciones y que existe un servicio directo de atención al cliente de la Mancomunidad, en sus oficinas de la calle Navas de Tolosa de Pamplona, o bien por teléfono, en el 901502503.

La ordenanza deja claras algunas respuestas, las de quejas referidas a su propio cumplimiento. Pero otras tienen una solución más complicada porque el fondo resulta más subjetivo. Es el caso de las referidas al trato, que en 2011 sumaron 98 reclamaciones o las de conducción, 168 en ese mismo periodo. Pero, en definitiva, Elizalde asegura que las reclamaciones les ayudan a conocer mejor la realidad del servicio y el funcionamiento de las 23 líneas diurnas y diez nocturnas que actualmente operan en Pamplona y Comarca.

LA CIFRA

161

RECLAMACIONES Han presentado los usuarios en los primeros tres meses de este año.



Varias villavesas durante su presentación en la plaza de Baluarte.

ARCHIVO/CALLEJA

ALGUNAS RECLAMACIONES Y LO QUE DICE LA ORDENANZA

El autobús no ha parado. El artículo 5 de la ordenanza del transporte urbano comarcal dice que las paradas pueden ser terminales o discrecionales. Las primeras son obligatorias; las segundas se efectúan si hay personas en la parada, en espera, o si algún viajero lo solicita a través del timbre. Por tanto, el conductor no detiene el vehículo si no se toca el timbre.

El niño no paga. El artículo 6 indica que los niños deben abonar el trayecto a partir de los 5 años. Es decir, una vez cumplida esta edad ya viajan con billete.

El conductor no ha abierto la puerta. El artículo 6 define los casos en los que no se podrá acceder al vehículo. Y uno de ellos es cuan-

do el conductor haya cerrado la puerta de acceso y haya iniciado la maniobra de salida de la parada para incorporarse al tráfico. En esas circunstancias no puede parar ni permitir subir a ningún viajero. En TCC insisten en este punto porque reciben muchas reclamaciones por este motivo e insisten en que se trata de una cuestión de seguridad.

No le permiten subir con varias maletas. También el artículo 6 dice que no se puede acceder al autobús "cuando se porten bultos o efectos que por su tamaño, clase, forma u otras características no puedan ser llevados sin restar espacio, molestar a los viajeros o ensuciar el vehículo". No tendrán en ningún caso esta consideración

los carritos de niños y carritos de compra que porten los usuarios. Mencionan en TCC el caso reciente de una persona que trató de subir al autobús cargado con tres bolsas de basura, tamaño industrial, llenas de envases, con destino a la máquina de reciclaje de Antoniutti.

El perro no puede viajar en villavesa. El mismo artículo 6 impide acceder al autobús cuando se vaya acompañado de un animal, con la excepción de los invidentes que sean dirigidos por perros guía.

No se respeta el orden de entrada. El artículo 7 indica que, una vez estacionado el vehículo en la parada, los usuarios accederán por la puerta delantera con la máxima rapidez, de acuerdo con el orden

establecido en función de su llegada a la parada. En TCC reconocen que, en muchos casos, este orden no se respeta y eso provoca malestar en quien ha llegado primero.

Hay aglomeración en el autobús. Una vez que se accede al vehículo y tal y como indica el artículo 9, el usuario debe avanzar hacia la puerta trasera para facilitar el acceso a otras personas.

La silleta no cabe en el bus. El artículo 7 dice que las silletas de niño se ubicarán en lugares donde no impidan el tránsito de personas. La ordenanza no dice que tenga que plegarse. En todo caso, desde TCC apelan a la paciencia de los padres, sobre todo en Sanfermines y en los barrios más jóvenes,

como Sarriguren. En esas zonas y fechas es habitual que se acumulen varias silletas en el mismo vehículo, con lo que es conveniente que se plieguen para evitar problemas.

El viajero que come y canta. El artículo 13 de la ordenanza desgrana nueve acciones prohibidas a los viajeros a bordo de la villavesa: fumar, asomarse por la ventanilla, hablar con el conductor (excepto para requerir información), producir ruidos molestos o innecesarios, reservar asientos para otras personas, comer o beber dentro del vehículo, arrojar papeles u otros objetos en el interior, practicar la mendicidad dentro del vehículo o distribuir pasquines, folletos, propaganda o publicidad.