



SERIE *IGNORANCIA FISCAL Y LIBERTAD*

LA MALA GESTION DE UN SINIESTRO

Observaciones de un testigo presencial del descarrilamiento del Euromed en el trayecto Barcelona Valencia

Joan Baptista Vicent Aragones Signes

16.03.16

Estoy en la estación de Sants -Barcelona esperando la salida del tren. Son las 17,00 horas. A la media hora de una larga espera, un empleado de la Renfe nos informa que el tren va con retraso como consecuencia de que un convoy ha bloqueado la vía férrea a la altura de Tarragona... Al cabo de un rato, nos vuelve a informar diciéndonos que no nos preocupemos porque nuestro tren va a salir de inmediato y nos remarca la frase aprendida de “*no se preocupen que todo está bajo control...*”. Nos quedamos tranquilos, “*bajo control...*”

Subimos al tren y a la media hora de marcha el convoy se para y nos dicen por el altavoz que “*estamos esperando la autorización para entrar en la estación...*”. Esperamos y esperamos una larga espera de **hora y media**, sentados en el tren, sin más explicaciones, ni servicio adicional alguno que contribuyera a paliar el desespero provocado por la incertidumbre, el cansancio y el calor sofocante.....*itodo el orden...*!

Los empleados de Renfe, en lugar de pasearse por el tren y hacerse visibles; en lugar de dar explicaciones y/o atender las necesidades y/o ansiedades de sus clientes, estaban “escondidos” en sus madrigueras o desarrollando trabajos internos que a la postre provocan el mismo efecto: el “abandono” de un cliente que ante una situación como la descrita espera atención e información....

Es de suponer que los empleados de Renfe no recibieron orden alguna de la “superioridad” para dedicarse a atender a sus más de 250 clientes... Motivo por el que estos empleados dirán en su defensa que “*nadie les dijo nada*”. Sin embargo, yo me digo a mi mismo, *¿se necesita una orden para desarrollar una acción extraordinaria ante quien sufre en el marco de una catástrofe?. ¿Quién es el responsable de que los empleados de Renfe ante una anomalía como esta no estuvieran en el Frente de Batalla?.* Entiendo que ese responsable debería pagar por lo que ha provocado: insatisfacción, cabreos y mala imagen para la Compañía, que no se palia con “*hojas de reclamaciones*” ni con “*campañas publicitarias* que cuestan muchos millones”

Sigamos con la evolución de los acontecimientos. Después de hora y media de abandono, los empleados de Renfe nos dicen que cuando llegemos a la siguiente estación saldremos del tren y haremos un transbordo en un autobús que nos llevará hasta la siguiente estación de la del siniestro y de esta forma podremos subirnos de nuevo a un Euromed con el que seguiremos el viaje hasta Valencia.



El tren se pone en marcha y al poco rato llega a una estación. Otra parada más corta pero que se hace eterna, nos dicen que debemos permanecer en el tren hasta la llegada de los autobuses...Los clientes comenzamos a expresar nuestros sentimientos de indignación... Cualquier ser humano entiende que exista un problema con los pasajeros de un tren que descarrila...*ieso no tiene solución, puede ocurrir en cualquier momento y lugar!*. Sin embargo, no tiene porqué afectar al siguiente tren. Renfe antes de salir de Barcelona nos debió

informar del asunto y de las consecuencias que podía tener, con el fin de que cada cliente tomara la decisión de emprender un viaje de 7 horas o quedarse en Barcelona o regresar a Valencia por otros medios.. Alguien tomó la decisión por nosotros, sus clientes. *¿Quién tomo la decisión?* . El que la tomo debería responder por ello....porque ha provocado muchos problemas. Muchos.

Bajamos del tren. Los empleados de Renfe continuaban “*escondidos*”, no se les veía por ningún sitio... No sabemos quién, pero alguien nos indica donde están los autobuses, cada uno en un lugar diferente. Todos en una plaza, pero no juntos. No estaban al lado de la estación.. Una vez más se nota la terrible falta de sensibilidad de Renfe ante sus clientes cansados, con niños en los brazos, muchos mayores y casi todos cargados con bultos, que nada mas apearnos del tren tuvimos que bajar por unas escaleras oscuras, que conducían a un túnel subterráneo que teníamos que cruzar para salir a la otra parte de la estación donde estaban los autobuses...

Llegamos como pudimos hasta los autobuses. Antes de subir y para que “*no dejáramos de cumplir ninguna de las normas del **Manual de la Mala Gestión***” hicimos una cola al lado de cada autobús a la espera de que los se abrieran las puertas ... Una señora que estaba en la cola dijo en voz alta lo que todas las almas presentes estábamos pensando “*es de suponer que estamos esperando porque tendremos un control para subir al autobús porque deberán comprobar que estamos todos y sobre todo, que subimos los que debemos..*”.

Nadie le contesto, pero la mayoría pensamos “*esta cuadrilla de inútiles nada tienen que controlar porque la cola que estamos haciendo no es más que una de las insensateces de la ausencia de gestión de una crisis...*”. Estábamos convencidos de que nadie vendría a controlar nada.... Y así fue, subimos a los autobuses de manera discrecional, sin presencia de ningún empleado de Renfe y como era de esperar, sin ningún control. La espera era una más de las erróneas actuaciones.

Los autobuses se pusieron en marcha e hicimos un trayecto que duró unos 40 minutos y al final nos llevaron a otra estación en la que había un tren lleno de personas...Si, lleno de personas...se trataba de los clientes del tren anterior al nuestro (el siguiente al del siniestro). Estos usuarios habían tenido aun peor suerte que la nuestra, porque llevaban alguna hora más de espera... Los ánimos se caldeaban por momentos. Si en el tren anterior hacía calor en este mas, porque tenía el doble de pasajeros.. Cada uno se sentó donde buenamente pudo, no había números de asiento, ni revisores para indicarnos donde nos podíamos sentar...

Eran más de las 22,00 horas y todos llevábamos muchas horas sin comer, ni beber. Las dos estaciones (en la que bajamos y en la que volvimos a subir) tenían el bar cerrado. En lugar de montar algo especial pensando en el desespero del cliente, todo estaba cerrado.. Como en un día normal, como si nada estuviera ocurriendo, como si los recién llegados fuéramos turistas que regresaban de una alegre excursión a deshoras..... Nadie había previsto nada. *¿Esto es normal en el marco de un siniestro que afecta a mas de 500 personas?. ¿Renfe no tiene Manuales de Gestión para resolver de manera*

eficaz estos problemas?. ¿Nadie es capaz de pensar en los problemas que provoca esta falta de sensibilidad?.



Pero no concluyamos, porque el relato no se ha terminado... Al subir al segundo tren, todos los que podemos vamos a la cafetería a tomar “*un bocado*” de algo..... Un cliente se cabrea porque Renfe le quiere cobrar al mismo precio de todos los días, como si nada hubiera ocurrido...El cliente cabreado no para de gritar y aportar argumentos de peso. Insiste que Renfe no debe cobrar porque es ella quien ha provocado el problema, pero que si cobra debe hacerlo a un “*precio de coste*”, no 6 euros por un bocadillo... El cliente exige la presencia de un responsable del tren. Nadie aparece. Los empleados dicen que ellos “*no son nadie...*” (deberían decir que no son nada..). Sin embargo, gracias a la contribución desinteresada del “*cliente chillón*” a la media hora, los empleados recorren el tren ofreciendo agua y zumo, gratis. Medio vaso de plástico por persona, algo es algo....

Llegamos a la estación de Joaquín Sorolla a las **00,15 horas de la noche**. Yo tenía que ir a la otra estación de cercanías para coger uno de los “*trenes falleros*” para llegar a mi ciudad, Xátiva. Acudo al lugar donde sale la lanzadera para hacer el traslado de una estación a la otra y observo con horror que el “*servicio*” de la lanzadera había acabado su turno a las 23,30 horas. Como en un día normal, como todos los días...Me siento indignado, porque llego con casi mas de 4 horas de retraso y Renfe no es capaz de poner un servicio extraordinario de lanzadera vinculado con el problema que la compañía le ha provocado a sus clientes....

Busco a un responsable de la Estación para preguntar, no había nadie, están todos escondidos o “*haciendo gestiones burocráticas*” que a nuestros efectos es lo mismo. Me acerco a la Oficina de Atención al Público y está repleta de clientes presentando reclamaciones... Me espero. Le expongo mi caso “*debo ir a la otra estación y no hay lanzadera*”. La respuesta es elocuente, “*la*

lanzadera acabó su trabajo a las 23,30 y son las 00,20 horas. No hay lanzadera, puede presentar una reclamación..”.



No se trata de solucionar el problema que Renfe ha provocado, se actúa como siempre, como un día normal y, por tanto, se canaliza el asunto por medio de la reclamación. Es como si nada hubiera ocurrido. Llego a mi destino con un retraso de mas de cuatro horas y ahora deberé tomar un taxi para ir a la estación y luego otro taxi para ir a mi casa...*¿Quién debe responder por estos atropellos?¿Para qué sirven las reclamaciones?*, a veces se utilizan para canalizar las irresponsabilidades de los gestores, de todos, porque los empleados no pueden exculpar sus responsabilidades.

Estas compañías deberían ser privadas, porque de este modo, la gestión sería mucho más eficaz y, sobre todo, los costes de las conductas irresponsables recaerían sobre los accionistas, directivos y empleados, no como en Renfe que recaen sobre los hombros de quienes sufren sus tropelías, los contribuyentes que vemos como dilapidan los recursos del Estado en manos de unos gestores, sindicatos y empleados que se aprovechan de un dinero que no es suyo. Aquí paz y allá gloria, que cuando llegue nos pille confesados.