



SFF

CGT

044

08/05/08

adif



ESTACIONES ADIF: EL DESPROPÓSITO DEL SISTEMA DE VENTA VOL/VCX

Desde el pasado mes de noviembre venimos asistiendo a un clamoroso despropósito empresarial a causa de la precipitada y descoordinada la migración de la reserva y venta de billetes del sistema SIRE al VOL/VCX.

En su afán por enterrar la atención personalizada a los viajeros, **RENFE ha puesto en marcha este "amigable" sistema de venta por internet, plagado de errores de concepto y diseño, y actúa como si ya estuviera totalmente implantado también en las estaciones. Mientras, ADIF, en una penosa desbandada de sus "irresponsables", que optan por la estrategia del avestruz, dejando abandonados a l@s factor@s sin directrices sobre el uso del VCX y sin una formación minimamente suficiente.**

Los problemas generados por el VCX han sido incontables. Por **enumerar algunos de los más graves: plazas duplicadas, imposibilidad de cambiar o anular algunos billetes, descuadres de caja, saltos de secuencia,...** Ante esto, cada estación decide operativas distintas para la manipulación de los billetes VOL/VCX, **la mayor parte de las veces con órdenes contradictorias, que dependen del jefecillo de turno o de la última incidencia que haya acontecido, variando desde la obligación de usar el VCX a la prohibición de tocarlo.**

Y mientras tanto, **los/as trabajadores/as son una vez más los que han de enfrentarse a las broncas de los viajeros** que asisten alucinados y cabreados a este despropósito, en el que de repente sus billetes pueden dejar de ser válidos, o las condiciones de cambio desaparecer de una taquilla a otra. Al final, suele quedar a voluntad del factor el uso del VCX para ayudar al cliente, **debiendo asumir él mismo los riesgos de un salto de secuencia, una duplicación de plaza, un faltante de metálico,...** problemas que a día de hoy siguen apareciendo.

RENFE es la responsable del buen funcionamiento del VOL/VCX, pero **ADIF es la responsable del uso que del mismo se haga en las estaciones, y por ello, desde CGT nos hemos dirigido por escrito a la Dirección (al dorso del comunicado) exigiendo:**

- Unas **directrices claras, definidas y únicas** sobre cómo operar en cambios, cierres, anulaciones e indemnizaciones de los billetes VOL/VCX.
- Una **formación inmediata y suficiente y garantías** sobre este sistema a todos los factores. No es comprensible que para un curso de "venta y trato al cliente" se dediquen 18 horas, y para uno sobre VCX sólo 2, y sin tocar el ordenador porque el sistema ese día no funcionaba.

Esto es una parte más del ninguneo al que l@s trabajador@s de estaciones de ADIF venimos siendo sometidos desde hace años. Ante tamaño desprecio, CGT llama a l@s factor@s/ a no utilizar el sistema VCX mientras no se les de la formación adecuada y no haya unas indicaciones claras y únicas sobre cuando y cómo debe de utilizarse.¡Quien haya creado el problema que lo resuelva!.

**NO PERMITAMOS QUE NOS TOMEN EL PELO
POR UNA FORMACIÓN ADECUADA Y SUFICIENTE
LUCHA POR TUS DERECHOS**

