

Respuesta de TMB (Ferrocarril Metropolità de Barcelona)

1. ¿Tienen implementado un mecanismo o protocolo de resarcimiento de viajes a los usuarios cuando se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje? Si la respuesta es afirmativa por favor indicar tal procedimiento y cómo funciona. En caso negativo, ¿por qué no lo tienen?

Cuando hay afectaciones operativas se buscan y ofrecen medios de transporte alternativos para dar cobertura a las mismas necesidades de desplazamiento.

TMB intenta en todo momento informar al cliente de las afectaciones en el servicio, tanto en canales localizados como en aquellos deslocalizados (pantallas en andenes, paneles en estación, etc.) que el cliente puede mirar antes de entrar en nuestras instalaciones (app, web, redes sociales, etc.). Así, si hay alguna alteración, la pretensión es que el cliente tenga toda la información y las alternativas de transporte existentes para poder llegar a su destino. Si, igualmente, alguien ya ha validado porque la incidencia ha pasado justo tras pasar su billete o porque no se ha dado cuenta de los avisos, los agentes de la estación pueden hacer una devolución de ese viaje al usuario. Se busca en todo momento dar alternativas y satisfacer al cliente ante imprevistos en el servicio.

2. ¿Cuándo se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje, tienen convenios con otros sistemas de transporte para desplazar a los usuarios hasta su destino final?

Sí. Tenemos convenio con distintos operadores de la ciudad, además, TMB opera también autobuses, de manera que ante una incidencia en metro se puede establecer un servicio de autobuses especiales que cubrirían el tramo afectado. Además, TMB tiene convenios y colabora con otros operadores del área metropolitana como FGC o Rodalies en aras de ofrecer el mejor servicio al usuario.

3. ¿Tienen definido un plan de continuidad del viaje para otro tipo de eventos, no solo novedades operativas? ¿En caso afirmativo, por favor indicar cuál y cómo funciona?

Cualquier imprevisto en el servicio de metro ya sea por afectación del servicio por una incidencia técnica propia o por otras casuísticas externas, tiene un protocolo equiparable al punto número 1: se ofrecen alternativas al usuario, se le informa en todo momento y si alguien necesita porque ya ha validado una devolución del viaje, se le realiza.

4. Por normatividad, ¿tienen la obligación de hacer devolución de viajes a los usuarios?, ¿en qué casos lo hacen?

La satisfacción del cliente es prioritaria para nosotros, por ello, si hay alguna incidencia en nuestro servicio que impida al usuario viajar con nosotros tras haber validado su billete, sí se le procedería a la devolución del billete. Puede pedir la devolución a cualquier agente de estación en el mismo momento de la incidencia o posteriormente en un punto de atención presencial o mediante un formulario online.

5. ¿Se tiene segmentado por medio de transporte el procedimiento o protocolo de atención en estos eventos, o es generalizado?

Los canales de atención tienen protocolos específicos de cómo responder por cada uno de ellos. No obstante, estos protocolos tienen puntos en común para todos los canales que sería aquello que se dice y el cómo se dice y se aplica sería el rasgo diferenciador entre canales. Por ejemplo, no sería lo mismo que un cliente nos preguntara por un canal digital donde puedes responder con imágenes, enlaces a la web y otros recursos gráficos que ayuden al usuario a visualizar las alternativas de transporte que pueda tener ante una incidencia en el servicio, que otros canales donde se tenga que explicar sin recursos gráficos. Sin embargo, otros canales de contacto como el canal telefónico o los agentes de estaciones tienen otros rasgos característicos como son una inmediatez y un diálogo más fluido, porque no hay desfase en la comunicación, y esto hace que detrás tenga que haber una formación y unos protocolos para atender con excelencia al cliente. Estos protocolos se revisan y se analizan con la pretensión de ofrecer siempre la mejor calidad y siempre garantizando la unificación en la respuesta al cliente.

-

Resposta da TMB (Ferrocarri Metropolità de Barcelona)

1. Você implementou mecanismo ou protocolo de compensação de viagens para usuários quando há notícias operacionais que afetam a continuidade da viagem? Se a resposta for sim, indique esse procedimento e como funciona. Se não, por que eles não têm?

Quando há problemas operacionais, meios de transporte alternativos são procurados e oferecidos para cobrir as mesmas necessidades de viagem.

O TMB procura a todo o momento informar o cliente dos efeitos no serviço, tanto nos canais localizados como nos realocados (ecrãs das plataformas, painéis das estações, etc.) que o cliente possa consultar antes de entrar nas nossas instalações (app, web, redes sociais, etc.). Assim, se houver alguma alteração, afirma-se que o cliente dispõe de todas as informações e alternativas de transporte existentes para poder chegar ao seu destino. Se, da mesma forma, alguém já tiver

validado porque o incidente aconteceu logo após a passagem do bilhete ou porque não percebeu os avisos, os agentes da estação podem fazer o reembolso dessa viagem ao usuário. Busca a todo o momento oferecer alternativas e satisfazer o cliente em caso de atendimento imprevisto.

2. Quando há novidades operacionais que afetam a continuidade da viagem, você tem acordos com outros sistemas de transporte para deslocar os usuários até o destino final?

Sim. Temos convênios com diversos operadores da cidade, além disso, o TMB também opera ônibus, de forma que em caso de sinistro no metrô seja estabelecido um serviço especial de ônibus que cubra o trecho afetado. Além disso, o TMB mantém convênios e colabora com outras operadoras da região metropolitana como FGC ou Rodalies para oferecer o melhor serviço ao usuário.

3. Você tem um plano de continuidade de viagem definido para outros tipos de eventos, não apenas notícias operacionais? Em caso afirmativo, indique qual e como funciona?

Qualquer imprevisto no serviço do metrô, seja por interrupção do serviço por acidente técnico próprio ou por outros casos externos, tem um protocolo comparável ao ponto número 1: alternativas são oferecidas ao usuário, ele é informado a todo momento e se alguém precisa do porque Você já validou um retorno da viagem, está feito.

4. Por norma, são obrigados a devolver viagens aos usuários? Em que casos o fazem?

A satisfação do cliente é uma prioridade para nós, portanto, se houver algum incidente em nosso serviço que impeça o usuário de viajar conosco após a validação do seu bilhete, o mesmo será devolvido. Você pode solicitar o retorno de qualquer agente da estação no mesmo momento do incidente ou posteriormente em um ponto de atendimento presencial ou por meio de um formulário online.

5. O procedimento ou protocolo de atendimento nesses eventos é segmentado por meio de transporte ou é generalizado?

Os canais de atendimento possuem protocolos específicos de como atender cada um deles. No entanto, esses protocolos têm pontos em comum para todos os canais, que seria o que é dito e como é dito e aplicado seria o diferencial entre os canais. Por exemplo, não seria a mesma coisa um cliente perguntar-nos sobre um canal digital onde possa responder com imagens, links para a web e outros recursos gráficos que ajudem o usuário a visualizar as alternativas de transporte que possa ter no evento de um incidente no serviço, do que outros canais onde tem que ser explicado

sem recursos gráficos. Porém, outros canais de contato como o canal telefônico ou os agentes da estação possuem outros traços característicos como imediatismo e um diálogo mais fluido, pois não há defasagem na comunicação, e isso significa que atrás deve haver uma formação e alguns protocolos para atender o cliente com excelência. Estes protocolos são revistos e analisados com o intuito de oferecer sempre a melhor qualidade e garantir sempre a unificação na resposta ao cliente.