

NOTA DE PRENSA

## **UN ACUERDO ENTRE INSTITUCIONES POSIBILITARÁ QUE BIZKAIA CUENTE CON 11 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC) INTEGRALES DEL TRANSPORTE PÚBLICO**

- **Empezarán a funcionar el día 7 de noviembre**
- **Atenderán quejas y reclamaciones de todos los operadores**
- **Tendrán capacidad para gestionar y emitir tarjetas Barik personalizadas y demás transacciones Barik**
- **Ofrecerán información genérica de todos los operadores adscritos al sistema, horarios, líneas, trayectos, tarifas, recorridos, etc.**

Bilbao, a 27 de octubre de 2017

Once Oficinas de Atención al Cliente (OACs) integrales del transporte público de Bizkaia comenzarán a funcionar el día 7 de noviembre gracias al acuerdo alcanzado entre las principales instituciones y operadores del transporte público del Territorio, según han anunciado esta misma mañana, en rueda de prensa, representantes de todas las partes implicadas.

Esto supone en la práctica que oficinas, que hasta la fecha estaban funcionando en modo monooperador, atendido incidencias, gestiones, etc, de un sólo modo de transporte, pasarán a ofrecer desde la fecha indicada un servicio integral, atendiendo cualquier cuestión relacionada con el sistema de transporte público de Bizkaia. El resto de puntos de información que tienen los distintos operadores en la actualidad, seguirán funcionando como hasta la fecha.

En la comparecencia han participado, por parte del Gobierno Vasco, Antonio Aiz, Viceconsejero de Infraestructuras y Transportes; de la Diputación Foral de Bizkaia, Vicente Reyes, Diputado Foral de Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio; y del Ayuntamiento de Bilbao, Alfonso Gil, Concejal de Movilidad y Sostenibilidad.

La relación de OACs, operador del que dependen, ubicación y número de puestos atendidos es la siguiente:

<b>Operador</b>	<b>Dirección</b>	<b>Nº de puestos atendidos</b>
Metro Bilbao	Areeta: En el exterior de la estación (Ibaigane, 17)	2
Metro Bilbao	Ansio: En la estación	2
Metro Bilbao	Bilbao: Estación Zazpikaleak/Casco Viejo	5
ET/FV		2
ET/FV	Bilbao: Estación de Atxuri, c/ Atxuri nº 8	1
ET/FV	Durango: Estación de Durango, c/ Geltoki Kalea	1
Ezkerraldea Meatzaldea Bus (Bizkaibus)	Portugalete: Oficina de Atención Ciudadana (San Roke plaza)	2
Grupo Acha Movilidad Lujua Txorierra Mungialdea (Bizkaibus)	Leioa: UPV/EHU Campus Universitario de Bizkaia (Bajos Edf. Areas Sociales)	2
Grupo Acha Movilidad Enkarterra (Bizkaibus)	Sodupe: Oficinas Municipales (Travesía Gallarraga 20)	2
Renfe	Bilbao: Estación de Abando (Plaza Circular nº 2)	1
Biobide (Bilbobus)	Bilbao: C/ Licenciado Poza (esquina Elcano nº 6)	1
CTB	Intercambiador de San Mamés	3

Las nuevas OACs tendrán capacidad para realizar todas las transacciones Barik, incluida la emisión de tarjetas personalizadas Barik, ofrecerán información genérica de todos los operadores adscritos al sistema, horarios, líneas, trayectos, tarifas, recorridos, etc, y atenderán quejas y reclamaciones de todos los operadores, para lo cual contarán con un modelo común de hoja de reclamaciones.

Funciones todas ellas que no se realizan actualmente en ninguna de las cabinas u oficinas de atención al usuario y usuaria existentes, en las que cada operador ofrece información de su servicio o gestiona sus propios títulos.

A partir de ahora, el operador que gestione la OAC atenderá todas las gestiones o incidencias que se presenten, estén o no relacionadas con su modo de transporte. En la

mayoría de las situaciones, se encargará él mismo de dar respuesta y, en caso de no poder hacerlo, las elevará al Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB) para su resolución o traslado a la entidad competente, evitando viajes, trámites o molestias innecesarias. De ese modo, se pretende incrementar la percepción unificada que los ciudadanos tienen del transporte público en Bizkaia, facilitando en un sólo “punto” las gestiones a realizar o la búsqueda de información.

- **Personal**

Cada institución u operador correrá con los gastos inherentes a la apertura y mantenimiento de las oficinas de atención integral que dependan de él. El personal de cada OAC seguirá dependiendo del operador o institución con quien tiene la relación contractual, aunque la formación de los mismos será responsabilidad del CTB, alcanzando a todo el personal de las OACs.

- **94.685.5000, único teléfono de información**

Además de por vía presencial, las y los ciudadanos también podrán comunicarse con la red de oficinas del transporte público por teléfono, e-mail o fax.

Las OACs contarán con un único teléfono de atención e información a las personas usuarias que será el 94.685.5000.

En su exterior, lucirán además un anagrama identificativo unitario que acredite su pertenencia a la red de oficinas integrales. Anagrama que coexistirá con los pertinentes logos y demás signos identificativos institucionales propios del operador del que dependa cada oficina.

- **Equipamiento**

El acuerdo alcanzado entre instituciones y operadores recoge que el CTB proporcionará y costeará las aplicaciones informáticas para garantizar la utilización de criterios comunes en todas las OACs del sistema.

En ese sentido, el CTB ha desarrollado una plataforma unificada de recepción de atenciones o reclamaciones, para recoger todas las incidencias no contempladas en la propia aplicación Barik (petición de información, cobros indebidos, recepción de quejas de servicio...) permitiendo disponer de un registro de todas las actividades realizadas por las OACs en tiempo real, a fin de dar pronta respuesta a las mismas, integrando en una sola aplicación las diferentes actuaciones comunes a todas las OACs del sistema.

En cuanto al equipamiento, cada oficina de atención integral contará con todos los elementos necesarios para la emisión de tarjetas personalizadas y para la atención unificada a la ciudadanía sobre las cuestiones derivadas de la operativa Barik, de los títulos consorciados, y otras cuestiones relacionadas con el sistema de transporte de Bizkaia.