

FOMENTO PONE EN CUESTIÓN LOS MODELOS DE COBRO AUTOMATIZADOS

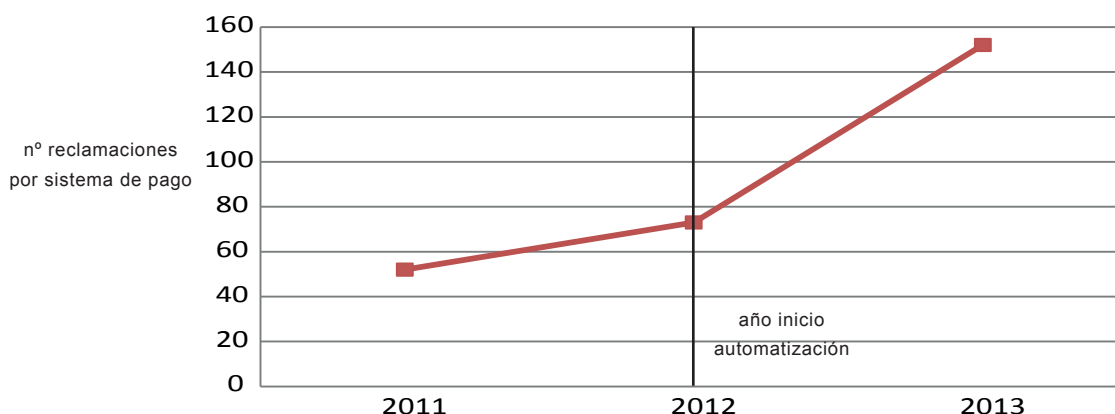
Fomento ordena que las empresas concesionarias dispongan de cobradores en todas las estaciones de peajes, las 24h, ateniendo a la calidad del servicio al usuario.

En las últimas semanas se han venido produciendo un goteo de informaciones en los medios de comunicación, en relación a la orden de Fomento, de obligar a las empresas concesionarias de autopistas de pago de ubicar cobradores en todas las estaciones de peaje.

La orden en cuestión es consecuencia del **Informe 2013 sobre el sector de autopistas de peaje de España**, elaborado por la Delegación del Gobierno de las Sociedades Concesionarias de Autopistas Nacionales de España, y en el que se ha evidenciado **un incremento sustancial de las reclamaciones de los usuarios en relación a los sistemas de pago**, en las empresas donde se han implantado sistemas de cobro sin presencia física de cobradores. El Ministerio argumenta sobre la obligación de las empresas concesionarias de dar un **servicio de calidad a los usuarios**, extrayendo del informe deficiencias en este sentido, como consecuencia de la automatización remota sin presencia de cobradores en las estaciones de peaje. Así, **Fomento ha ordenado a estas empresas a disponer de presencia de cobradores en todas las estaciones de peaje, las 24h, con aplicación de sanción de no darse cumplimiento.**

La orden ha sido enviada a determinadas empresas, desconociendo desde CCOO si alguna de ellas es de la UNaAE. No ha habido por parte de la empresa ninguna comunicación al respecto a este sindicato, pero en cualquier caso, y como se puede observar en el **gráfico 1**, la evolución de estas reclamaciones en las empresas de la UNaAE donde se ha implantado el sistema de cobro remoto es muy significativo, lo que hace pensar que muy probablemente hayan sido también receptoras de la orden ministerial.

Gráfico 1. Evolución de las reclamaciones de usuarios en relación al sistema de pago, en las empresas de la UNaAE automatizadas sin presencia permanente de cobradores. (FUENTE: Informe sobre el sector de autopistas de peaje de España, años 2011, 2012 y 2013.)



Ante esta situación de incertidumbre, dónde parece que la administración y la empresa van en direcciones opuestas a la hora de proyectar los modelos de gestión de cobro, acentuada por el silencio absoluto y sostenido en el último año de la empresa, y las pretensiones de ésta de aumentar los sistemas de automatización en las empresas donde aún hay presencia de cobradores, **la sección sindical de CCOO abertis** a remitido una carta a la dirección de RRHH de la UNaAE (*documento adjunto*), comunicándole que **se formalizará petición de reunión con el Ministerio de Fomento y el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya**, a fin de recibir información al respecto.

A/A: Andoni Armentia Amantegui (Director de Organización y personas Unaae)

C/C: Antonio Español Realp (Director General Unaae)

Barcelona, 3 de junio de 2015

Hemos tenido conocimiento a través de los medios de comunicación, que el Ministerio de Fomento ha requerido a las empresas concesionarias de autopistas del Estado, la presencia permanente de cobradores de peaje en todas las estaciones automatizadas en las que actualmente se atiende al usuario mediante atención remota, por un presunto aumento de las reclamaciones sobre el servicio.

Obviamente, de confirmarse noticias de estas características, las mismas tendrían un alto impacto en el empleo de Abertis autopistas España, teniendo en consideración que en el periodo 2012-14 han desaparecido más de 500 puestos de trabajo en dicho ámbito, precisamente para la implantación de estos medios de pago que presuntamente ahora se ponen en cuestión.

Además de conocer estas noticias por la prensa, mandos de la empresa han comunicado verbalmente a diferentes comités, su voluntad de doblar la automatización prevista en el ERE al que anteriormente hacíamos referencia, en este caso en empresas de la unidad de negocio aun no automatizadas (aucat e invicat), concesiones ambas de la Generalitat de Catalunya. A su vez, venimos observando un incremento en la subcontratación de servicios que están afectando de forma muy especial al mantenimiento y conservación de todas las redes de Abertis autopistas España.

Son muchas las veces, que este sindicato ha planteado abrir canales de diálogo en el último año, sobre los volúmenes de las plantillas, la organización del trabajo en relación a la atención al usuario y diferentes materias análogas, recibiendo el silencio por respuesta de forma reiterada.

Por todo ello le comunicamos, que procedemos a solicitar reunión en el Ministerio de Fomento y en el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, para tratar todas estas cuestiones, recibir la información que pueda tener relación y conocer la posición de las administraciones correspondientes al respecto de todo ello.

Reciba un cordial saludo,



Ivan Orpella Bajils (CCOO abertis)