

El horario de atención es de 7 a 22 horas de lunes a viernes y de 10 a 22 horas los sábados, domingos y festivos

La Comunidad crea un nuevo centro de atención al cliente y gestión de objetos perdidos en Metro

- La oficina, ubicada en la estación de Plaza de Castilla, también acoge una nueva tienda del suburbano
- Metro de Madrid gestiona alrededor de 35.000 objetos perdidos al año
- En el centro de atención al cliente de Sol se atendieron en 2016 un total de 33.895 consultas, el 34,52 % sobre trayectos en Metro

6 de noviembre de 2017.- La Comunidad de Madrid abre desde hoy un nuevo centro de atención al cliente y gestión de objetos perdidos en la estación de Metro de Plaza de Castilla (líneas 1, 9 y 10 de Metro, y se conecta con el intercambiador de autobuses). La apertura de esta oficina tiene como objetivo “mejorar el servicio al viajero, facilitando tanto el lugar de recogida como el tiempo en el que pueden reclamar su objeto extraviado, lo que se espera ayude a recuperar más objetos perdidos por parte de sus propietarios”. Así lo ha señalado hoy la consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, Rosalía Gonzalo, durante su visita a las nuevas instalaciones.

Anualmente, Metro de Madrid gestiona unos 35.000 objetos perdidos, con una media diaria cercana a 100. Los principales tipos de objetos registrados en 2016 fueron tarjetas de transporte público (52,2 %), carteras (7,8 %), tarjetas bancarias (6,4 %), monederos (4,0 %), bolsas (3,3 %) y teléfonos (2,7 %). De todos estos elementos, el 20 % fueron recogidos por el propietario en las estaciones, el 45 % se entregaron al Consorcio Regional de Transporte por tratarse de tarjetas de transporte público, mientras que la oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid recibió el 35 % restante.

Los objetos extraviados en la red de Metro permanecen, de media, 5 días en las estaciones a la espera de ser reclamados por sus propietarios. Pasado este periodo, se trasladan al almacén de Canillejas, donde se reciben, registran y custodian hasta su posterior envío al Consorcio Regional de Transporte (para el caso de las tarjetas de transporte público), o a la oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid (para el resto de objetos).

Con este nuevo modelo, los objetos serán trasladados directamente desde las estaciones a la oficina de Plaza de Castilla, estando permanentemente

disponibles en Metro para su retirada por el propietario entre tres y cuatro semanas, lo que supone un importante incremento de tiempo. El horario de atención es de 7 a 22 horas de lunes a viernes y de 10 a 22 horas los sábados, domingos y festivos.

Además, los usuarios podrán consultar a través del teléfono 917 796 399 si su objeto ha sido encontrado y, en caso positivo, la ubicación en la que se encuentra (estación, oficina de objetos perdidos u organismo competente). Próximamente se habilitará en la web de Metro de Madrid un formulario de solicitud de información de objetos perdidos.

Con esta iniciativa, Metro de Madrid se une a las principales explotaciones ferroviarias del mundo, como Nueva York, Londres, Sydney, París, Washington o Tokyo, que ya disponen de una oficina para albergar los objetos que se han encontrados en sus instalaciones.

MÁS ATENCIÓN AL CLIENTE

Además de las gestiones relacionadas con los objetos perdidos, en este nuevo espacio se ofrece a los clientes los servicios que ya se prestan en el centro de atención al cliente ubicado en la estación de Sol: información en diferentes idiomas sobre Metro (tarifas, horarios, frecuencias, accesos, incidencias...), trayectos recomendados en los diferentes modos de transporte, información relacionada con ocio, cultura y otros servicios. Durante 2016 se atendieron un total de 33.895 consultas, de las cuales 11.702 (34,52 %) se referían a trayectos en Metro, 9.135 (26,95 %) fueron consultas relacionadas con la Tarjeta de Transporte Público y 3.546 (10,46 %) sobre el servicio de Metro.

También este nuevo centro de Plaza de Castilla, al igual que en la oficina de atención al viajero situada en la estación de Sol, se venden productos de Metro. El año pasado en Sol se vendieron un total de 2.791 productos, entre los que destacan las ventas de la taza con el plano de Metro, el tarjetero con el mismo plano y los imanes con el rombo.

A estas dos tiendas físicas hay que sumarles también la tienda online en la web, www.latiendademetrodemadrid.com. Además, hay que destacar una promoción con motivo de la nueva apertura de la tienda de Plaza de Castilla por la que se ha establecido un descuento del 30 % en todos los productos que se compren en este nuevo espacio hasta el próximo 17 de noviembre.

CURIOSIDADES ENTRE LOS OBJETOS PERDIDOS

Entre los objetos perdidos que los viajeros han dejado olvidados en los trenes y estaciones hay todo tipo de elementos, desde lo más variopinto hasta lo más inverosímil, como microondas, sillas de ruedas, sillas de bebé, televisiones, dentaduras postizas o una mochila con 1.500 euros.

También algunas cosas olvidadas han desembocado en historias muy curiosas y con final feliz, como el viajero que se dejó un billete de avión a Alemania y gracias al personal de Metro, que se lo llevo hasta la T4, pudo cogerlo justo a tiempo; o la historia de un cura que se olvidó una mochila con todos los elementos necesarios para dar una misa (entre ellos una estola y un breviario), y que también pudo recuperar. Hay que tener en cuenta también que hay objetos relacionados con determinados eventos o estaciones: en los partidos se pierden más bufandas, en el periodo de exámenes más apuntes y en los días de lluvia, más paraguas.