

ENTORNO LOS MOLINOS
Apdo. Correos nº 26
28460 – Los Molinos
NIF G81/879728

CERCANIAS Renfe
Oficina del Cliente
Avda. Ciudad de Barcelona, 8 - -3ª
28007 - Madrid

Los Molinos, 28 de febrero de 2003

Estimados Srs.

M dirijo a usted en calidad de presidente de la Asociación ENTORNO LOS MOLINOS, inscrita en el Registro Oficial de Asociaciones de la Comunidad de Madrid con el número 16.757.

De todos es conocido, y en especial por los que somos usuarios de los servicios de Cercanías, sus planes de reducción de costes... que para los que habitamos en Los Molinos son planes de *reducción de calidad* al mismo precio.

Cuando Uds. decidieron retirar la presencia física de personal estable de estación, al mismo tiempo eliminaron, por ejemplo, la custodia y mantenimiento eficaces de la **calidad** de las instalaciones, un entorno constantemente limpio de los terrenos de la estación, la adecuación de las informaciones al usuario, el funcionamiento de los paneles electrónicos informativos, el reloj exterior e incluso, el *cancelador* de los títulos de transporte; es más, este último, ya no existe desde hace semanas.

En este sentido, son muchos los miembros de nuestra Asociación que se quejan del tiempo que su Compañía les hace perder, debido a que los interventores inutilizan las bandas magnéticas de los citados títulos. Esto implica que todos los días deber acudir a las taquillas a canjear su *bonotren* de diez viajes... con lo que la incomodidad es patente ¿Pueden Uds. entender nuestro enfado? Por otro lado, cada vez que se reclama o comenta a un interventor, como respuestas obtenemos un "*dígaselo a la empresa para que se entere*" o variantes de esta versión.

Resulta vergonzoso que tuviéramos que esperar días para que señalizaran una situación de peligro por caída de aleros y tejas del edificio de la estación; más vergonzante es que llevamos meses sin que se acometan trabajos iniciales de consolidación y ya de arreglos definitivos.

Otro aspecto de la falta de empatía con los usuarios se refiere al expositor exterior de información. Parece que ningún miembro de su Compañía ha tenido que *descifrar* la información (modificaciones, huelgas,...) que se expone. Sencillamente es imposible por tener un foco de luz detrás, el cual atraviesa los papeles expuestos.

Desde esta Asociación, exigimos una inmediata adecuación de las instalaciones y requerimos saber cuál es el plan de CERCANIAS respecto del futuro de la estación de LOS MOLINOS.

Esperamos que en esta ocasión nos proporcionen informaciones concretas y rápidas al margen de las respuestas de compromiso al uso en las reclamaciones que realizan los usuarios particulares.

Quedamos a la espera de sus noticias.

Atentamente,

Juan José Roca
Presidente