ASI tan conocidos como el 091 —el número de la Policía—, el de los bomberos o el que da la hora, son los dos teléfonos del servicio de Información de la Renfe en Madrid: el 247 74 00 y el 247 84 00.

Unas once mil llamadas diarias por término medio responden en estas fechas ambos teléfonos. Estas cifras representan un aumento del 10 al 15 por 100 sobre las del año anterior, que también superó al precedente.

—Cada año son más conocidos nuestros números y aumentan también los teléfonos en Madrid —dice don Gabriel Alvarez Casado, inspector principal, organizador del servicio de Información allá por el año 40.

EL TAF ES EL TREN SOBRE EL QUE MAS SE PREGUNTA

—Oiga, ¿puedo llevar a mi gato en el tren?

—No, señora. Lo prohíbe el Reglamento.

—Pero si lo meto en una cesta debajo del asiento, el interventor no se va a dar cuenta...

Son muchas las preguntas de esta índole que deben responder los doce agentes que habitualmente atienden las llamadas. Sin embargo, las consultas más corrientes se refieren a los precios de los billetes, horarios y clases de trenes y condiciones de admisión.

—El Taf es el tren sobre el que más se pregunta —continúa el señor Alvarez—. El público también pregunta mucho sobre aduanas y el paso de la frontera. Quieren saber si pueden llevar determinados objetos en baúles y equipajes. Aunque no es de su incumbencia, el servicio de Información procura siempre resolver estas consultas, así como las relativas a los distintos servicios de la Renfe.

TRES RAMAS

El servicio de Información en Madrid abarca tres modalidades: la telefónica, las cabinas de información en las estaciones y el de las Oficinas de Viajes de Alcalá, 44, y Hermosilla, 27.

Antes de seguir adelante no queremos dejar de mencionar los servicios informativos que en el resto de España corren a cargo de las Oficinas de Viajes y algunas zonas —Barcelona, Valencia y Sevilla— que también tienen organizado el servicio telefónico.

CUARENTA Y SEIS AGENTES

La central telefónica de Madrid está situada en una de las dependencias de la estación del Norte. En la sala hay doce pupitres conectados con la centralita, ante los que se sientan los encargados de atender las llamadas. Clavijas, lucecitas indicadoras, un disco telefónico, dos auriculares y un micrófono son los elementos de trabajo de los informadores. El total de agentes que trabajan en el servicio es de cuarenta y seis, casi todos ellos factores, repartidos entre la central telefónica, los vestíbulos de las estaciones y los mostradores de las Oficinas de Viajes de Alcalá y Hermosilla.

Información!!

11.000 llamadas diarias contestan los informadores

—Como el servicio telefónico es permanente, hay tres turnos de trabajo. Cada turno está atendido de acuerdo con la intensidad de las llamadas.

Según explica el señor Alvarez, también aquí hay horas punta, sobre todo en estas fechas.

—De las ocho a las catorce treinta y de las dieciséis a las veintidós, la centralita no da abasto. Bastaría que se dejaran de contestar llamadas durante diez segundos para que quedara bloqueada.

En efecto, en la mesa de control se encienden incesantemente las lucecitas que anuncian las llamadas. El equipo telefónico consta de dieciséis líneas —siete de entrada y una de salida para cada uno de los dos números de la central—. Las líneas de salida las utiliza el informador cuando tiene que llamar al jefe de control —un factor encargado— para resolver una consulta complicada.

LOS DATOS, DE MEMORIA

—Pero son pocos los casos que deben consultar. Casi todos los informadores saben de memoria los datos más usuales que el público solicita.

Para demostrarlo, el señor Alvarez descuelga el teléfono de control e invita al periodista a escuchar algunas consultas.

—Información: dígame.

—Oiga: el precio de segunda clase a Barcelona —pregunta una voz de hombre.

—Cuatrocientas sesenta y cuatro pesetas —responde al momento el informador.

El señor Alvarez vuelve a poner otra clavija.

—Oiga: los trenes para Alpedrete.

El consultante es ahora una mujer.

—Mata Espesa-Alpedrete, querrá usted decir, señora.

—Sí, sí.

Seguidamente, con leves pausas para que la interesada pueda anotar o grabar en la memoria, el informador va enumerando las horas de salida de distintos trenes.

BAREMOS DE CONSULTA

Los informadores sólo utilizan las guías de ferrocarril en casos especiales. Buscar los datos en ellas les llevaría demasiado tiempo. Como elemento informativo disponen de unas carpetas de plástico muy manejables, donde figuran agrupados por estaciones y regiones los trenes, precios, condiciones de admisión, días de circulación y demás datos usuales. Estos baremos tienen que estar lógicamente al día, figurándose en ellos las modificaciones del servicio inmediatamente que se producen.

Don Gabriel Alvarez Casado, inspector principal del Servicio de Información. (Foto Fernández.)

—El puesto de mando nos informa también constantemente sobre las horas de llegada y retrasos de los trenes —sigue el señor Alvarez, hombre concienzudo y meticuloso, que conoce cada una de las particularidades del servicio y aprecia la dura labor de sus subordinados.

—Aunque a primera vista no lo parezca, es un trabajo muy penoso.

En el local, pese a que son constantes las llamadas, apenas se oyen las conversaciones. Los informadores tienen que acostumbrarse a hablar en voz baja para conservar la voz. Hace calor. Los auriculares presionan sobre la cabeza y la garganta se reseca. Pero los teléfonos siguen sonando y siempre hay una voz que responde:

—Información...

FERNANDO F. SANZ

dígame...