

FGC completa el procés d'implantació del Pla d'Estacions que va començar l'any 97

- **Les dues últimes estacions que han incorporat el nou model de gestió d'estacions són Capellades i l'estació d'FGC de l'Aeri de Montserrat, a la línia Llobregat-Anoia.**
- **El Pla d'Estacions suposa una renovació integral del sistema d'atenció al client a les instal·lacions d'FGC, que ha derivat en la implantació de mil cinc-centes càmeres de seguretat i un miler d'intèrfons en trens i estacions, a més de l'automatització del sistema de venda de bitllets.**
- **També s'han renovat els controls d'accessos i s'ha implantat la validació de sortida a les principals estacions de la xarxa per fer més efectiva la lluita contra el frau, que ha disminuït des del 4,5% fins al 0,1% actual.**
- **La implantació del Pla de Reducció del Fraud ha suposat una inversió de 2,1 milions d'euros i té un retorn anual de més d'1 milió d'euros per a FGC degut a la millora en el sistema de control del frau.**

Barcelona, 1 de febrer de 2011

FGC ha completat avui la implantació del Pla d'Estacions a les línies metropolitanes, un llarg procés que va començar l'any 97 a la línia Barcelona-Vallès i que ha culminat amb la incorporació del nou sistema als ramals d'Igualada i Manresa de la línia Llobregat-Anoia, concretament a les estacions de Capellades i l'estació d'FGC de l'Aeri de Montserrat.

El Pla d'Estacions d'FGC es va idear amb l'objectiu d'instaurar un nou model d'estació activa, amb una millora de la qualitat de l'atenció al client. Per aconseguir-ho s'havien d'adaptar infraestructures i equipaments per tal d'introduir les noves tecnologies en l'expedició de bitllets, sistemes de telecomunicacions, els sistemes d'informació i servei al client i també en els controls d'accessos, per minvar els índexs de frau.

Això s'ha traduït, 15 anys després, en l'automatització del sistema de venda de bitllets en quasi la totalitat d'estacions de la xarxa (33 a la línia Barcelona-Vallès i 42 a la línia Llobregat-Anoia). També s'ha millorat el sistema de seguretat amb la instal·lació de mil cinc-centes càmeres de seguretat en trens i estacions, i mil dos-cents intèrfons (Punts d'Informació i Emergència).

Pel que fa als controls d'accessos, el 90% de les estacions de la xarxa d'FGC compten amb un sistema de barrera tarifaria a l'entrada, i ahora s'ha implantat la validació de sortida en les estacions amb més demanda de viatgers. Així s'ha aconseguit exercir un control exhaustiu sobre el 85% dels viatgers de les línies metropolitanes i els índexs de frau han disminuït del 4,5% l'any 2004 fins al 0,1% actual.



Cal remarcar que FGC ha invertit un total de 2,1 milions d'euros en el Pla de Reducció del Fraud des de l'any 98 i que això s'ha traduït en un augment dels ingressos en 1 milió d'euros anuals.

La nova funció dels agents d'estació:

La implantació del Pla d'Estacions permet una redefinició de les funcions dels agents d'FGC per aconseguir una atenció al client més efectiva.

Així doncs, els agents d'estacions d'FGC no tenen una posició estàtica ara mateix a la línia, sinó que la presència de personal d'FGC a les instal·lacions es regula en funció del volum de viatgers que registren les diferents estacions. D'aquesta manera, els agents d'estacions d'FGC es mouen en un àmbit d'actuació que pot arribar a agrupar diverses estacions i també tenen presència a l'interior dels trens. Amb la nova situació, els agents guanyen en capacitat de resposta a l'hora d'afrontar qualsevol imprevist a les instal·lacions que controlen i a les necessitats d'assistència als clients.