

## LA TURISTA PREMIUM DE IBERIA NACE HERIDA

Una buena idea, arruinada por una pésima ejecución. Así podría calificarse el nacimiento de la nueva clase Turista Premium en Iberia. Muchas compañías aéreas están apostando por la introducción de una clase intermedia entre Business y Turista, pero la dirección de Iberia ha olvidado lo fundamental en su última jugada: el factor humano.

En la reunión de la Comisión Paritaria donde nos presentó a los sindicatos la nueva clase, la dirección nos comunicó su propósito de **eliminar un TCP en el A340-600**, al mismo tiempo que anunciaba un **incremento en el número de pasajeros** y, por consiguiente, de la carga de trabajo a la que tendremos que hacer frente. La configuración del A340 quedaría como sigue: 36 pasajeros en Business, 23 en Turista Premium y 300 pasajeros en turista: un **total de 359 pasajeros**, 13 más que en la versión actual. Los primeros destinos servidos con este nuevo producto, que arrancarían el 1 de mayo, serían ORD, JFK, BOG, BOS y MIA.

La dirección de Iberia plantea ofrecer a los pasajeros de Turista Premium auriculares diferenciados, neceser de viaje, *welcome drink* (eso sí, en vaso de plástico) y plato caliente en cazuela de porcelana. El *retrofit* planeado sigue la **lamentable tendencia de eliminar cuartos de baño**: los pasajeros de Business ven reducidos los baños a dos, **pasando a situarse uno de ellos de manera adyacente a la cabina de vuelo**, justo enfrente del *crew rest* (lo que suponemos va a poner muy contentos a los pilotos y suscita controversias en cuanto a la seguridad en vuelo). Ignoramos los argumentos que habrá manejado Ingeniería de Interiores para convencer a la Dirección de Operaciones, a la de Entrenamiento de Tripulaciones y a la Gerencia SMS de la bondad de este cambio. Nosotros no somos capaces de encontrarlos. Los pasajeros de Turista Premium cuentan con un baño, que tendrán que compartir con los clientes de Business. No así a la inversa: los Turistas con recargo no podrán acceder a los baños delanteros, con lo cual tendremos otro motivo de conflicto en el avión.

En el A330-300 también se va a producir una **densificación** del avión, por utilizar el eufemismo de la dirección, **pasando de los 278 pasajeros actuales a 292**, 14 pasajeros más, de los cuales 29 serían Business, 21 Turista Premium y 242, Turista. En este avión se mantiene la composición actual de la tripulación.

Todos los sindicatos manifestamos **nuestro más rotundo rechazo a la obstinación de la dirección por eliminar TCP de los aviones**, máxime en un caso como éste, cuando se aumenta el número de pasajeros, se introduce una nueva clase y se incrementa la carga de trabajo. **Esta errónea política afecta a la calidad del servicio** que podremos ofrecer a bordo, lo que a la dirección de Iberia parece importarles bien poco, por mucho que se llene la boca en sus campañas de marketing en sentido contrario.

**SITCPLA aboga por el mantenimiento de la tripulación comercial actual. En caso de que esto finalmente no se produzca, habría que acometer una modificación de los procedimientos de servicio, o la supresión de algunas prestaciones, con el fin de aligerar la carga de trabajo:** eliminación de los carritos de bebidas en Business, colocándose las mismas encima de los trolleys de comidas; eliminación del repaso de pan y supresión del repaso de café y té en clase Turista, entre otras medidas que permitan aliviar la nueva carga de trabajo.

**La dirección de Iberia ha desaprovechado la oportunidad de poner a los TCP a favor de esta iniciativa**, aumentando el número de TCP a bordo o, como mínimo, manteniéndolo. Con esta actitud de desprecio hacia el valioso papel que desempeña el colectivo más numeroso de la Compañía, y el que más tiempo pasa con los pasajeros; con este talante hacia quienes suponemos el segundo factor de importancia en el *Net Promoter Score* (solo por detrás de la puntualidad), para conseguir pasajeros satisfechos y que recomienden a Iberia; con esta postura avariciosa y cortoplacista, los responsables de estas decisiones lo único que van a conseguir es la indiferencia, cuando no la pasividad o el abierto desdén, por parte de quienes tenemos que llevar a la práctica lo que solo cabe calificar de ideas de bombero: menos TCP para atender más pasajeros.

Para rematar la brillantez del planteamiento, a alguien se le ha ocurrido colocar el código WC a los billetes emitidos en Turista Premium, lo cual parece describir a la perfección el nuevo producto.

Se abre ahora un plazo de 15 días para que los sindicatos efectuemos nuestras alegaciones, en el seno de la Comisión Paritaria. En SITCPLA estamos trabajando en dichas alegaciones, teniendo en cuenta que no hemos tenido oportunidad de ver in situ las nuevas configuraciones de interiores de los aviones afectados.

La dirección de Iberia tiene aún una oportunidad para reflexionar y **revertir una decisión unilateral** absolutamente desmotivadora para el colectivo de TCP.

Seguiremos informando.

Sección Sindical de SITCPLA en Iberia.