

Kippel⁰¹

EMPRESA

Uber acelera en España: apertura en Madrid de su primer centro de atención especializado

La empresa está valorando la instalación de su primer Greenlight Hub en Madrid, un centro de atención al cliente que el grupo ya ha ubicado en sus mercados más importantes, tales como Londres, Nueva York o Los Ángeles.

07 MAR 2017 — 05:00

POR AMELIA PIJUÁN



Tras varios años a la deriva, **Uber** consigue pisar tierra firme en España. La compañía estadounidense, que se enfrenta a un proceso judicial europeo y que tiene al sector del taxi en pie de guerra, consigue afianzar su posición en el mercado español y empieza a llevar a cabo estrategias pensadas en el largo plazo.

Tan solo un año después de plantar su primer conductor en Madrid, **Uber** está estudiando la posibilidad de poner en marcha su primer centro de atención al cliente en España, tal y como ha confirmado la compañía a Kippel01. Del mismo modo que la capital española funciona como sede operativa de **Uber**, Madrid sería también el destino elegido para el emplazamiento de esta instalación.

De producirse la apertura del nuevo centro, denominado Greenlight Hub, **Uber** estaría señalando el mercado español como uno de los países con un gran potencial para crecer. De momento, la empresa

1/3

<https://www.kippel01.com/empresa/uber-acelera-en-espana-apertura-en-madrid-de-su-primer-centro-de-atencion-al-cliente.html>

El presente contenido es propiedad exclusiva de Ripley Gestora de Contenidos, SL, sociedad editora de Kippel01.com (www.kippel01.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Kippel⁰¹

EMPRESA

ha aterrizado con sus centros de atención al cliente en ciudades como Londres, Los Ángeles, Chicago, California, Nueva York o Nuevo México, entre otras.

De momento, la empresa ha iniciado el proceso de selección de personal para empezar a operar en este nuevo centro. Tal y como consta en la oferta de trabajo publicada en su página web y en **LinkedIn**, **Uber** busca un responsable para liderar el lanzamiento de su primer Greenlight Hub en Madrid.

La apertura de los centros de atención al cliente es la apuesta de Uber por reforzar sus mercados más potentes

Entre las funciones que se llevarán a cabo el nuevo centro de atención al cliente, **Uber** brindará soporte tanto a la red de conductores como a los repartidores de **UberEats**, el nuevo servicio de delivery de comida a domicilio que el grupo puso en marcha a inicios de 2017 en Madrid. Con esta nueva plataforma, la empresa se alzó como un nuevo competidor en un negocio dominado por **Just Eat** y **Deliveroo**.

Tal y como reza en el anuncio de **Uber**, el responsable del Greenlight Hub de Madrid reportará directamente a los directores generales de la región, posición que en este caso ocupa **Carles Lloret**. El directivo, que además de España está al cargo del sur de Europa, se unió a la compañía que dirige **Travis Kalanick** en 2014.

Uber asienta sus bases en España

Recientemente, **Uber** ha llevado a cabo varios movimientos para afianzar su posición en el mercado español. En febrero, la empresa llevó a cabo la reorganización de su estructura societaria para agilizar su operativa en España. Con este objetivo, **Uber puso a su subsidiaria española bajo la gestión de la matriz holandesa del grupo, Uber Management BV**. En paralelo, Kalanick y su segundo a bordo, **Ryan Graves**, abandonaron el cargo de administradores solidarios de la filial.

Con la reordenación en España, **Rob van der Woude**, director de **Uber** en Holanda y responsable fiscal de la compañía en Europa, Oriente Medio y África, pasó a ser el único representante del negocio en el mercado español. El directivo se unió al equipo de la compañía en 2013.

La llegada de **Uber** a España no pasó desapercibida para nadie, y menos para los taxistas. La empresa estadounidense aterrizó en el mercado español en 2014 con su red de transporte privado. Taxistas y compañías de autobuses se pusieron de inmediato en pie de guerra al comprobar como el mercado de conductores en España se fragmentaba cada vez más. Y no fueron los únicos: operadoras telefónicas como **Telefónica** y compañías de transacciones de pago optaron por bloquear la aplicación de **Uber**, dejando a la empresa sin opciones para operar en el mercado español.

Uber está a la espera de que el Tribunal Superior de Justicia de la UE decida si es una compañía tecnológica o de transporte

A los pocos meses de su llegada, **Uber** tuvo que dar marcha atrás en la capital al recibir una

Kippel⁰¹

EMPRESA

sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 2 de Madrid, que ordenó de forma cautelar el cese de la actividad; y la prohibición a nivel nacional en diciembre de 2014.

Dos años después, sin embargo, el grupo volvió a la carga y regresó a Madrid operando bajo la marca **UberX**. La fórmula que encontró la compañía para regresar al mercado español fue la prestación de sus servicios a través de licencia VTC (vehículo de transporte con conductor), con la que el negocio de **Uber** se ajustó a la legalidad vigente.

En la actualidad, el grupo se encuentra inmerso en dos procesos judiciales. En el ámbito nacional, la empresa está a la espera de que el Tribunal Supremo falle, a favor o en contra, de la concesión de 3.000 nuevas licencias VTC, lo que supondría un fuerte golpe para el monopolio del taxi y tendría como consecuencia el aumento de la flota de conductores de **Uber**.

En el ámbito internacional, la compañía estadounidense está inmersa en una batalla legal en el que el Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea deberá decidir si el grupo estadounidense es una compañía de tecnología (que se regiría por la Ley de la Sociedad de la Información) o si se trata de una empresa de transporte. El veredicto de la Comisión llegará en los próximos seis u ocho meses.