

**Nota de prensa**  
**18 de enero de 2007**

**SÍNDIC**  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## **El Síndic pide más compensaciones y un mejor trato para los usuarios de Cercanías Renfe en casos de incidencias**

---

**La institución ha recibido más de 100 quejas sobre retrasos, falta de información, aglomeraciones y dificultades para reclamar a la compañía**

El síndic de greuges, Rafael Ribó, se ha dirigido al director de Cercanías de la empresa RENFE Operadora en Cataluña, Miguel Ángel Remacha, para proponerle la adopción de medidas de mejora. Entre estas mejoras, el Síndic propone valorar la posibilidad de establecer otros mecanismos de compensación, como vales de descuento o billetes gratuitos, además de la devolución del importe del billete, ya establecida por la normativa, en casos de incidencias en el servicio.

El Síndic abrió una actuación de oficio para analizar la situación después de recibir de forma continuada un gran volumen de quejas de usuarios de las líneas de cercanías de RENFE. En su resolución, el Síndic considera que la apuesta por las infraestructuras de alta velocidad y de largo recorrido no debe perjudicar a la red ferroviaria de corto recorrido. Por ello, reclama la previsión de una inversión suficiente, sobre todo en parque móvil e infraestructuras, que garantice la prestación de un servicio adecuado a la demanda y con unas condiciones óptimas de confort y seguridad. En este sentido, Ribó afirma que “la ejecución de las obras del AVE no puede justificar, en ningún caso, las penosas situaciones de retrasos, averías, supresión de trayectos, aglomeraciones y falta de información, entre otros, que se han sucedido de manera habitual en los últimos meses”. Para minimizar los perjuicios de las obras del AVE, el Síndic propone que haya más coordinación y colaboración entre RENFE y el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF).

El Síndic considera imprescindible la mejora de la gestión y de la actuación de RENFE a la hora de garantizar los servicios de la red de cercanías con normalidad. Después de constatar que la capacidad de respuesta de la compañía durante las numerosas incidencias que se han producido ha sido claramente insuficiente, el Síndic recuerda la necesidad de prever unos protocolos de actuación eficaces ante posibles averías y incidencias que, como mínimo, recojan el requisito de informar a los usuarios y prevean alternativas.

En cuanto al tema de la información sobre las anomalías ocurridas, el Síndic define como inexcusable el deber de RENFE de avisar a los usuarios con la máxima antelación, sobre cualquier retraso, avería o incidencia. Esta información debe ser suficiente y se debe dar tanto en las estaciones como dentro de los propios trenes, y si procede, en los medios de comunicación.

Ante la dificultad para efectuar una reclamación o queja delante RENFE, o la falta de respuesta de la compañía una vez hecha, el Síndic recomienda a la empresa que incremente la difusión sobre los medios que tienen los usuarios para formular una reclamación. También sugiere que mejore los servicios de atención telefónica, que valore la posibilidad de ofrecer un número de atención telefónica gratuito y que tenga hojas de reclamación individuales en todas las estaciones de tren.

Con respecto a la respuesta a las quejas, el Síndic considera que RENFE tiene que responder de manera expresa y suficientemente motivada las reclamaciones, sin perjuicio de la obligación de remitir un ejemplar a la Dirección General de Ferrocarriles.

La resolución del Síndic también recomienda que se garantice, de forma inmediata y en cualquier estación, la entrega al usuario que lo solicite de un justificante que acredite el retraso, y la devolución automática del importe del billete en casos de interrupción total o parcial del servicio, o en caso de un retraso excesivo. Incluso propone que se valore la posibilidad de establecer otros mecanismos de compensación, como vales de descuento o billetes gratuitos.

Durante los últimos meses el Síndic ha recibido más de cien quejas relacionadas con la situación del servicio de la red de cercanías de Barcelona, ya sea por motivos de retrasos continuos, falta de información a los usuarios ante las incidencias, aglomeraciones de personas durante los trayectos y dificultades a la hora de presentar reclamaciones y obtener una respuesta. Del análisis de estas quejas se constata un sentimiento de preocupación, e incluso de desesperación, de los afectados.

A pesar de que recientemente la compañía ha anunciado la adopción de ciertas medidas para hacer frente a estas incidencias, el Síndic ha continuado recibiendo quejas, lo cual pone de manifiesto que la red de cercanías no satisface a los viajeros y no cumple los mínimos de calidad y de eficiencia a qué tienen derecho.