

Resolución del Síndic con relación a la supresión de parte de los servicios ferroviarios de RENFE

Recomendación dirigida a la compañía RENFE y notificada a ADIF, al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y al Defensor del Pueblo

La cantidad de quejas recibidas por el mal funcionamiento del servicio de cercanías, a finales del año 2005, y a lo largo de todo el año 2006, nos llevó a abrir una actuación de oficio, que concluimos con una resolución (ver algunas de las consideraciones al anexo).

La resolución se envió a la totalidad de personas que se habían dirigido a la institución en forma de queja, con la recomendación de que durante las semanas siguientes se convirtiesen en “informadores del síndic” en la red ferroviaria, lo cual ha comportado una relación con más de 300 personas que nos seguimos enviando relatos de incidencias, hasta las últimas semanas cuando las quejas se han referido mayoritariamente a las proximidades de la estación de Sants. En este momento son más de 500 quejas incorporadas a la actuación de oficio las que hacen referencia al funcionamiento de Renfe.

1.- Afectación de derechos básicos. La movilidad. El derecho al trabajo. El derecho al goce y a la vida familiar.

Los últimos incidentes, que han comportado la supresión de parte de las líneas de cercanías C2, C7 y C10, y están afectando a la totalidad de trenes de medio y largo recorrido procedentes de la zona costera situada al sur de la ciudad de Barcelona, no son sino la culminación de aquel conjunto de situaciones ya mencionadas en mi resolución de diciembre de 2006, y, por lo tanto, desde la constatación de que Renfe y ADIF **están conculcando derechos elementales de todas las personas afectadas por aquellos incidentes**, sorprende **que aún hoy:**

- no hayan explicado los motivos estructurales que han llevado a esta situación;
- no conozcamos las razones de coyuntura que provocaron que día tras día se fuesen produciendo nuevos accidentes que, más allá de las afectaciones a la red ferroviaria, generan desconfianza de la ciudadanía en la obra pública en general;
- que no haya habido una asunción clara de responsabilidades técnicas entre los diferentes niveles que operan en este tema (administrador de infraestructuras, operador y empresas contratistas);
- que no se prevea, ni tan solo se insinúe la vía de resarcimiento por los perjuicios ocasionados tanto a los usuarios de cercanías

como al resto de usuarios de medio y largo recorrido afectados directamente por aquellos incidentes, ni a las personas indirectamente afectadas por aquella situación.

Una aproximación a las afectaciones. Las quejas recibidas.

Las personas que se han dirigido a la institución nos ponen de relieve, mayoritariamente, afectaciones del orden siguiente:

Afectados de cercanías

- Pérdida de tiempo de estancia con la familia
- Pérdida de tiempo de descanso nocturno
- Necesidad de coger el coche; incremento de costes
- Debe cambiar de línea y debe pagar billete entero
- Pérdida de calidad de vida (transbordos, esperas, ...)
- Necesidad de recuperar las horas de retraso en el trabajo
- Ha tenido que dejar actividades de tiempo libre y no le devuelven el dinero
- Mayor gasto por ocupación de la persona que le cuida los niños
- Mayor gasto por tiempo de trabajo del cuidador de sus abuelos
- Ha tenido que cambiar de residencia
- Necesidad de comprarse una moto para no llegar tarde al trabajo
- Estudiantes que pierden horas de clase

Aquejados de trenes regionales (media distancia)

- Mayor distancia y tiempo de trayecto sin rebaja en el precio
- No resarcimiento del abono mensual que no puede utilizar
- Tiene que quedarse a dormir en Barcelona para no llegar tarde al trabajo
- Mayor coste ante la necesidad de utilizar el coche
- Paga como regional y desde Sant Vicenç de Calders a Barcelona es una cercanías

De otros

- Bar de la estación: reducción de clientela

El comportamiento responsable de las personas afectadas y el restablecimiento del servicio.

Soy plenamente consciente de que a esta altura lo más importante es el restablecimiento de la red de cercanías, **pero el hecho de que el conjunto de personas afectadas por los incidentes tenga una actitud tan responsable como la que está teniendo, la cual es digna de todo**

elogio -a riesgo de que alguien la pueda confundir con una minusvaloración de las afectaciones-, no nos debe hacer perder de vista que todos ellos están en espera de respuestas por parte de los causantes de su malestar. La “indignación contenida” demanda resolver el problema que origina, pero también respuestas claras, responsabilidades asumidas, y resarcimiento de perjuicios.

Aquellos incidentes han afectado especialmente a los usuarios de cercanías, pero, de rebote, han afectado igualmente a personas que utilizan los trenes de medio y largo recorrido; a los usuarios habituales de vehículos de automoción privados que han visto como las carreteras han sido invadidas por usuarios del tren a quien la alternativa de transporte ferroviario no les era de utilidad; a operadores comerciales de las estaciones afectadas; a las empresas que tienen trabajadores afectados por las alteraciones de movilidad; a usuarios de otras líneas que han seguido viendo afectados sus horarios y, en algunos casos, las condiciones de transporte, aparte de las afectaciones indirectas derivadas de esta situación.

2.- Es precisa una explicación pública y transparente de los motivos por los que se paró la inversión en la estructura ferroviaria catalana. La ciudadanía tiene derecho a conocer las razones de la falta de mantenimiento de la red.

Como continuación y complemento de mi resolución de diciembre de 2006, a la vista del anuncio de que la conculcación de derechos se alargará durante todo el mes de noviembre, y **desde la convicción de que una empresa de servicios públicos no puede afectar derechos básicos como los de movilidad, que, de rebote, inciden en el acceso al trabajo, al goce, y a la vida familiar**, quiero insistir en la necesidad de una **explicación pública y transparente, razonada y documentada**, del conjunto de actuaciones o no actuaciones, errores, carencias en las previsiones (tanto a corto, como medio y largo plazo), déficits en la construcción, y todo aquello que haya incidido en los inconvenientes ocasionados a miles de ciudadanos desde ya hace muchos meses, y, más últimamente, a los de las líneas afectadas por la supresión; así como la explicación clara y general de qué se está haciendo, y con qué medios, para resolver la situación creada.

Es preciso que el conjunto de la ciudadanía tenga a su alcance una explicación clara del impacto sobre la situación actual de la falta de inversiones de mantenimiento del tendido ferroviario en Cataluña, así como si las dificultades de ejecución del proyecto hacían previsible una situación como ésta.

3.- Hay responsabilidades técnicas y constructivas.

Es precisa una explicación a todos los afectados, en tanto que sujetos individuales de derechos, que **deje claro que se es consciente de los**

perjuicios causados a centenares de miles de personas, por un déficit de funcionamiento de un servicio público directamente imputable a quien el gestiona.

No se trata de responsabilidades de orden político, que no corresponden al ámbito de actuación del Síndic, sino de asumir por parte de quien corresponda las responsabilidades técnicas, constructivas, de estado general de la red, y de operaciones a los diferentes niveles, que permitan al ciudadano indignado ante la situación creada, tener respuestas sobre el causante de sus problemas.

De estas responsabilidades no se puede derivar sino **una manifestación explícita, contundente y clara de que se va hacia el establecimiento de formas de resarcimiento de aquellos perjuicios, en asunción clara de la responsabilidad patrimonial** que comporta la supresión de unas líneas ferroviarias sobre cuya movilidad mucha gente tiene construida su vida y sus relaciones familiares y laborales.

Renfe tiene que asumir que hay una responsabilidad patrimonial en el funcionamiento anormal de este servicio público, sin perjuicio de que pueda repetir sus acciones frente a terceros, y, por lo tanto, tiene que poner de manifiesto ante el conjunto de la ciudadanía que compensará por los perjuicios causados.

4.- Evaluar los perjuicios materiales y morales.

Para hacer posible una evaluación de los perjuicios de todo orden, y yendo más allá de propuestas genéricas que siendo del todo indispensables dejarían sin compensar buena parte de las afectaciones causadas, os sugiero **la creación de un espacio donde participen las entidades sociales representativas de los usuarios, conjuntamente con las empresas causantes del problema y las instituciones públicas, que concrete el alcance de las indemnizaciones y compensaciones imprescindibles**, no sólo como instrumento de concreción de formulas de resarcimiento de perjuicios, sino para ayudar a recuperar la confianza en la “cosa pública”.

No corresponde al Síndic cuantificar los daños y perjuicios causados a las personas afectadas por la supresión del servicio, pero sí definir el alcance de los derechos afectados para que se pueda hacer aquella cuantificación desde la concertación con la totalidad de los sectores implicados.

Soy consciente de que en la medida en que no está concretado el traspaso del servicio de cercanías a la Generalitat de Catalunya, Renfe podría decidir no tomar en consideración mis sugerencias, pero la responsabilidad que tengo ante la situación creada y los centenares de personas que se han dirigido a la institución me obligan a solicitarles

una rápida respuesta, que pueda trasladar en la mayor brevedad a las personas que nos hacen llegar su queja.

Quedo pues a espera de respuesta, desde la convicción que son conscientes de los perjuicios causados, de la necesidad de una rápida solución al problema de movilidad, y de la necesidad de resarcir a las personas que han visto afectados sus derechos.

Barcelona, 14 de noviembre de 2007.

ANEXO.

Algunas de las consideraciones de la Resolución de diciembre de 2006 serían:

“... las quejas que esta institución ha seguido recibiendo, ponen de manifiesto que la prestación del servicio de transporte ferroviario en la red de cercanías no satisface a los viajeros, ni cumple con los mínimos de calidad y de eficiencia a los que tienen derecho los usuarios.

Por este motivo, y todo partiendo de la base de que la insuficiencia del servicio ferroviario actual tiene su causa, muy probablemente, en una falta de inversión suficiente durante los últimos años en la red de cercanías, pero también en la falta de una adecuada gestión y prestación del servicio de transporte ferroviario que ha afectado muy directamente al nivel de calidad y de seguridad con el que tendría que prestarse el servicio, he considerado oportuno trasladar a la empresa Renfe las consideraciones y sugerencias que, a continuación, os expongo:

1.- Que una mayor inversión y apuesta por el desarrollo de infraestructuras de alta velocidad y de largo recorrido que permitan conectar a Catalunya con otras comunidades autónomas y también con el resto de países europeos, no tendría que ir en detrimento de la red ferroviaria de corto recorrido, siendo necesario, por lo tanto, la previsión de una inversión suficiente, sobre todo en parque móvil e infraestructuras, que permita garantizar la prestación de un servicio adecuado a la demanda de usuarios existente y con unas condiciones óptimas de confort y seguridad y, en definitiva, con el nivel de calidad que se merecen los usuarios de este medio de transporte.

Respecto a este extremo, quiero recordar que la previsión de inversión en la red de cercanías y regionales, tendría que tener una especial consideración sobre la necesidad de garantizar la accesibilidad a los convoyes y a las estaciones de las personas con movilidad reducida.

2.- A pesar de ser conscientes de que la llegada del tren de alta velocidad a la ciudad de Barcelona constituye una obra pública de grandes dimensiones que puede incidir en la normal prestación del servicio de transporte ferroviario en la red de Cercanías, entiendo igualmente que, en ningún caso,

la ejecución de unas obras de este tipo puede justificar las penosas situaciones de retrasos, averías, supresión de trayectos, aglomeraciones de personas, falta de información a los usuarios, entre otros, que se han sucedido de forma habitual y reiterada en los últimos meses.

Al respecto, considero que una mayor coordinación y colaboración entre la empresa Renfe Operadora y el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) podría evitar, o en cualquier caso minimizar, los perjuicios que la ejecución de las obras del tren de alta velocidad están ocasionando a los usuarios de la red de cercanías y también, aunque con menor medida, a los de la red de regionales.

3.- En cualquier caso, considero imprescindible la mejora de la capacidad de gestión y de actuación de la empresa Renfe Operadora a la hora de garantizar una prestación del servicio de transporte ferroviario en la red de Cercanías con condiciones de normalidad; o sea, todo garantizando una frecuencia de paso suficiente de los convoyes y conforme con los horarios establecidos, un trato adecuado a los usuarios por parte del personal de la empresa, una información suficiente a los viajeros, el personal técnico necesario para actuar en caso de averías y un mantenimiento adecuado de las instalaciones.

4.- Asimismo, y habiendo constatado que la capacidad de respuesta y de actuación de la empresa Renfe ante las diversas incidencias que se han sucedido en la red de Cercanías ha sido claramente insuficiente, quiero hacer mención especial en la necesidad de prever unos protocolos de actuación eficaces ante posibles averías o incidencias que, como mínimo, tendrían que contemplar la necesidad de informar a los usuarios sobre la incidencia de que se trate y la previsión de alternativas para garantizar que los viajeros afectados puedan llegar a su destino con los menores inconvenientes posibles. ...”.