

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA SOBRE LES INCIDÈNCIES DEL SERVEI DE RODALIES DE RENFE A BARCELONA

L' 2006 s'ha rebut de forma continuada un nombre extraordinari de queixes, que supera ja el centenar, relacionades amb la prestació del servei de transport ferroviari que porta a terme l'empresa RENFE Operadora (en endavant Renfe) a la xarxa de rodalies de Barcelona.

Totes les queixes presentades tenen en comú la consideració que el servei de transport ferroviari en les línies de rodalies és deficient, justificant aquesta afirmació en els motius següents: continus retards amb relació als horaris establerts, manca d'informació als usuaris davant qualsevol avaria, retard o incidència d'altra índole que es produeix en la prestació del servei, aglomeracions de persones que afecten al confort i a la seguretat amb què hauria de realitzar-se el trajecte i dificultat a l'hora de presentar una reclamació davant l'empresa Renfe i obtenir una resposta a la concreta pretensió formulada.

A més a més, hem de destacar que de l'anàlisi de les queixes rebudes es constata un sentiment de preocupació, i fins i tot de desesperació, en les persones que se'ns han adreçat, que veuen com l'actual prestació del servei ferroviari a la xarxa de rodalies els està afectant d'una forma molt directa no només en l'àmbit personal, sinó també en el laboral i professional.

Tot el que va portar a aquesta institució a iniciar una actuació d'ofici (**núm. 4110/2006**), amb l'objecte d'analitzar la situació que es derivava de les queixes presentades, tot tenint en compte també la necessitat d'avaluar quina ha estat l'evolució del nombre d'usuaris de rodalies en els darrers anys, així com l'evolució de les inversions que l'empresa Renfe hagi portat a terme en els últims anys, amb l'objecte de poder determinar si, efectivament, existeix una disfunció entre les necessitats dels usuaris i els paràmetres amb què es presta el servei en l'actualitat.

En el marc d'aquesta actuació, us vàrem sol·licitar informació sobre aquesta qüestió, a la vegada que també es van mantenir converses amb l'anterior responsable del servei de rodalies, el senyor Josep Manau, als efectes de disposar de la informació necessària que permetés efectuar una diagnosi de la situació actual, i formular les propostes o suggeriments que poguessin contribuir a la millora de la qualitat en la prestació del servei de transport ferroviari.

De la informació que l'empresa Renfe ens va lliurar, que es correspon amb el contingut del "Pla Estratègic de Renfe Operadora 2005-2009", i que té una relació directa o indirecta amb la xarxa de rodalies de Barcelona, destaca la previsió d'incorporar-hi, de forma progressiva i fins l'any 2012, un total de 80 nous trens Civia, la configuració a Catalunya d'una xarxa de distància mitjana d'alta velocitat i la

construcció a la ciutat de Barcelona del túnel Sants-Sagrera, que permetran descongestionar la xarxa de rodalies, tot incrementant l'oferta de places i la freqüència de pas dels combois.

Així mateix, i pel que es refereix a l'equilibri entre l'oferta i la demanda d'usuaris, val a dir que de les dades facilitades per Renfe, corresponents al període 1991-2005, no es dedueix que l'oferta de places per km estigui per sota del nombre de viatgers per km. Això no obstant, cal assenyalar que les dades subministrades en aquest àmbit fan referència a còmputos anuals, sense desglossament per línies, dies o franges horàries, així com al conjunt de places, sense distingir tampoc entre places i seients.

Tot el que, en certa mesura, es contradiu amb la informació que es conté en el "Pla d'Infraestructures del transport de Catalunya – Infraestructures terrestres: xarxa viària, ferroviària i logística" aprovat pel Decret 310/2006, de 25 de juliol, en què es fa referència a l'alt nivell de saturació de les línies ferroviàries actuals a les entrades i sortides de Barcelona, i a la necessitat d'augmentar l'oferta de servei, si més no en la mateixa proporció que la demanda.

D'altra banda, en el marc de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, hem de destacar l'aprovació de la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que estableix que la Generalitat de Catalunya passa a tenir competència exclusiva sobre el transport per ferrocarril que transcorri íntegrament dins el territori de Catalunya amb independència de la titularitat de la infraestructura (incloent, per tant, la xarxa de rodalies i part de la de regionals), trobant-se pendent, hores d'ara el traspàs de competències del Ministeri de Foment a la Generalitat de Catalunya, a la vegada que l'Estatut preveu també l'ampliació de competències d'aquesta institució.

Dit això, convé constatar que de la informació que aquesta institució ha tingut l'oportunitat d'analitzar, resulta que la insuficiència del servei ferroviari actual té

la seva causa, molt probablement, en una manca d'inversió suficient durant els darrers anys en la xarxa de rodalies, però també en la manca d'una adequada gestió i prestació del servei de transport ferroviari que ha afectat molt directament al nivell de qualitat i de seguretat amb què hauria de prestar-se el servei.

I, si bé és cert que, darrerament, s'ha enunciat per part de Renfe l'adopció de certes mesures amb l'objecte de pal·liar les conseqüències de les contínues incidències (retards, avaries, supressió de combois, etc...) que, gairebé diàriament, han afectat als viatgers de la xarxa de rodalies, com per exemple, la creació per part de Renfe d'unitats especials d'atenció a l'usuari a les estacions i a bord dels trens, la posada en marxa d'un dispositiu especial d'autobusos per actuar en cas que es produeixi alguna incidència que impedeixi la normal prestació del servei de transport per ferrocarril, o el cessament de l'anterior director de rodalies de Barcelona i la creació d'un nou càrrec responsable de coordinar totes les obres ferroviàries de Barcelona, no és menys cert que les queixes que aquesta institució segueix rebent posen de manifest que la prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies no satisfà als

viatgers, ni compleix amb els mínims de qualitat i d'eficiència a què tenen dret els usuaris.

Per aquest motiu, vull traslladar-vos les consideracions que, a continuació, us exposo, amb el convenciment que l'adopció de les mesures que també us proposo, pot contribuir a la millora de la prestació del servei ferroviari a la xarxa de rodalies i de regionals:

1.- Que una major inversió i aposta pel desenvolupament d'infraestructures d'alta velocitat i de llarg recorregut que permetin connectar Catalunya amb d'altres comunitats autònomes i també amb la resta de països europeus, no hauria d'anar en detriment de la xarxa ferroviària de curt recorregut, essent necessari, per tant, la previsió d'una inversió suficient, sobretot en parc mòbil i infraestructures, que permeti garantir la prestació d'un servei adequat a la demanda d'usuaris existent i amb unes condicions òptimes de confort i seguretat i, en definitiva, amb el nivell de qualitat que es mereixen els usuaris d'aquest mitjà de transport.

Respecte aquest extrem, vull igualment recordar-vos que la previsió d'inversió en la xarxa de rodalies i regionals, hauria de tenir especial consideració a la necessitat de garantir l'accessibilitat als combois i a les estacions de les persones amb mobilitat reduïda.

2.- Tot i ser conscients que l'arribada del tren d'alta velocitat a la ciutat de Barcelona constitueix una obra pública de grans dimensions que pot incidir en la normal prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies, entenc igualment que, en cap cas, l'execució d'unes obres d'aquest tipus pot justificar les penoses situacions de retards, avaries, supressió de trajectes,

aglomeracions de persones, manca d'informació als usuaris, entre d'altres, que s'han succeït de forma habitual i reiterada en els darrers mesos.

Sobre això, considero que una major coordinació i col·laboració entre l'empresa Renfe Operadora i l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (Adif) podria evitar, o en qualsevol cas minimitzar, els perjudicis que l'execució de les obres del tren d'alta velocitat estan ocasionant als usuaris de la xarxa de rodalies i també, encara que amb menor mesura, als de la xarxa de regionals.

3.- En qualsevol cas, entenem imprescindible la millora de la capacitat de gestió i d'actuació de l'empresa Renfe Operadora a l'hora de garantir una prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies amb condicions de normalitat; és a dir, tot garantint una freqüència de pas suficient dels combois i conforme amb els horaris establerts, un tracte adequat als usuaris per part del personal de l'empresa, una informació suficient als viatgers, el personal tècnic necessari per actuar en cas d'avaries i un manteniment adequat de les instal·lacions.

4.- Així mateix, i havent constatat que la capacitat de resposta i d'actuació de l'empresa Renfe davant les diverses incidències que s'han succeït en la xarxa de rodalies ha estat clarament insuficient, vull recordar-vos la necessitat de preveure uns protocols d'actuació eficaços davant possibles avaries o incidències que, com a mínim, haurien de contemplar la necessitat d'informar als usuaris sobre la incidència de què es tracti i la previsió d'alternatives per tal de garantir que els viatgers afectats puguin arribar al seu destí amb els menors inconvenients possibles.

5.- A la vista que en la majoria de les queixes rebudes es reitera el fet que l'empresa Renfe no ha ofert la necessària informació als usuaris sobre les anomalies produïdes en la prestació del servei ferroviari, aquesta institució considera inexcusable el deure que l'empresa Renfe té d'informar als seus usuaris, amb tota l'antelació suficient que sigui materialment possible, sobre qualsevol retard, avaria o incidència de qualsevol tipus, entenent que aquesta informació ha de ser suficient i ha de ser oferta tant a les estacions com a dins dels propis trens que es vegin afectats, com, si s'escau, a través dels mitjans de comunicació, quan la incidència de què es tracti comporti una afectació als usuaris que justifiqui una major difusió.

6.- Un altre dels motius de queixa més reiterats per les persones que se'ns han adreçat, és la dificultat per efectuar una reclamació o queixa davant l'empresa Renfe i, en el cas d'haver aconseguit arribar a fer-ho, la manca de resposta que han obtingut a la seva reclamació, raó per la qual vull recordar-vos la necessitat de:

- Oferir una major publicitat sobre els diversos mitjans de què disposen els usuaris de Renfe per a formular una reclamació/queixa relacionada amb la prestació del servei ferroviari, tot tenint igualment en consideració la necessitat de donar compliment al compromís assolit per Renfe mitjançant l'oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum efectuada l'1 de juny de 1993, que encara és vigent, de difondre la seva adhesió al sistema arbitral de consum, indicant-ho en els títols de transport, les oficines d'atenció a l'usuari, les taquilles de venda, els fulletons informatius i les campanyes de publicitat que l'empresa porti a terme.
- Millorar els serveis d'atenció telefònica de què disposa Renfe, valorant la possibilitat de disposar d'un número d'atenció telefònica gratuït per als usuaris.
- Sens perjudici de l'obligatorietat de l'empresa Renfe de disposar d'un llibre de reclamacions a disposició dels usuaris d'acord amb el previst en l'article 98 del Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari, entenc convenient que l'empresa Renfe disposi igualment de fulls de reclamació individuals a totes les estacions de tren, de forma que els viatgers no hagin de suportar llargues cues d'espera per poder fer constar la seva reclamació en el llibre de reclamacions.
- Oferir al reclamant una resposta expressa i suficientment motivada a la reclamació per ell presentada, sens perjudici de l'obligació de Renfe de remetre a la Direcció General de Ferrocarrils un exemplar de la reclamació formulada per

l'usuari, adjuntant l'informe o les al·legacions que consideri oportunes sobre els fets descrits pel reclamant, i amb indicació de si s'accepta o no la reclamació, d'acord amb el previst en l'article 102 del Reial decret 2387/2004 abans esmentat.

- Garantir, de forma immediata i en qualsevol estació ferroviària, el lliurament a l'usuari que ho sol·liciti d'un justificant que acrediti que el seu trajecte ha arribat al seu destí amb retard amb relació a l'horari establert.
- Garantir als usuaris la devolució automàtica de l'import corresponent al títol de transport per ells adquirit en aquells casos en què es produeixi una interrupció total o parcial del servei o quan el mateix es realitzi amb un retard excessiu, per entendre que la previsió legal continguda en l'article 89 del Reial decret 2387/2004 abans referenciat, i que Renfe igualment ha incorporat en les Condicions Generals dels Viatgers de Rodalies, quant al temps de retard que justifica el dret de l'usuari a percebre part o la totalitat del preu d'adquisició del bitllet, és insuficient per compensar als viatgers de la xarxa de rodalies que, en moltes ocasions, pateixen les conseqüències derivades dels retards que, tot i no arribar a ésser de seixanta o més minuts, repercuteixen molt negativament en la seva esfera privada i professional.
- Valorar la possibilitat d'establir, a més a més de la devolució de l'import del títol de transport quan concorrin les circumstàncies abans comentades, altres mecanismes de compensació als usuaris, com per exemple vals de descompte o títols de transport gratuïts, per tal de rescabalar als usuaris afectats de les molèsties i perjudicis que els hagi pogut ocasionar la incidència produïda en la prestació del servei.

Tot el que us trasllado per a la vostra reflexió i valoració, per considerar que les mesures que es proposen poden contribuir a la millora en la prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies.

Agrairé que em feu saber la vostra opinió davant aquesta resolució i les mesures que s'adoptaran sobre el cas.

Barcelona, 22 de desembre de 2006