

Resolució del Síndic amb relació a la supressió de part dels serveis ferroviaris de RENFE

Recomanació adreçada a la companyia RENFE i notificada a ADIF, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i al Defensor del Pueblo

La quantitat de queixes rebudes pel mal funcionament del servei de rodalies, a finals de l'any 2005, i al llarg de tot l'any 2006, ens va portar a obrir una actuació d'ofici, que varem concloure amb una resolució (veure algunes de les consideracions a l'annex).

La resolució es va enviar a la totalitat de persones que s'havien adreçat a la institució en forma de queixa, amb la recomanació de què durant les setmanes següents es convertissin en "informadors del síndic" a la xarxa ferroviària, la qual cosa ha comportat una relació amb més de 300 persones que ens han seguit enviant relats d'incidències, fins a les darreres setmanes quan les queixes han estat referides majoritàriament a les proximitats de l'estació de Sants. En aquest moment són més de 500 queixes incorporades a l'actuació d'ofici, les que fan referència al funcionament de Renfe.

1.- Afectació de drets bàsics. La mobilitat. El dret al treball. El dret a gaudir i a la vida familiar.

Els darrers incidents, que han comportat la supressió de part de les línies de rodalies C2, C7 i C10, i estan afectant la totalitat de trens de mig i llarg recorregut provinents de la zona costanera situada al sud de la ciutat de Barcelona, no són sinó la culminació d'aquell conjunt de situacions ja esmentades en la meva resolució de desembre de 2006, i, per tant, des de la constatació de què Renfe i ADIF **estan conculcant drets elementals de totes les persones afectades per aquells incidents**, sobta **que encara avui**:

- no hagin explicat els motius estructurals que han portat a aquesta situació;
- no coneguem les raons de conjuntura que varen provocar que dia darrera dia s'anessin produint nous accidents que, més enllà de les afectacions a la xarxa ferroviària, generen malfeança de la ciutadania en l'obra pública en general;
- que no hi hagi hagut una assumpció clara de responsabilitats tècniques entre els diferents nivells que operen en aquest tema (administrador d'infraestructures, operador i empreses contractistes);
- que no es prevegi, ni tan sols s'insinuï la via de rescabament pels perjudicis ocasionats tant als usuaris de rodalies com a la

resta d'usuaris de mitja i llarga distància afectats directament per aquells incidents, ni a les persones indirectament afectades per aquella situació.

Una aproximació a les afectacions. Les queixes rebudes.

Les persones que s'han adreçat a la institució ens posen de relleu, majoritàriament, afectacions de l'ordre següent:

Afectats de rodalies

- Pèrdua de temps d'estada amb la família
- Pèrdua de temps de descans nocturn
- Necessitat d'agafar el cotxe; increment de costos
- Ha de canviar de línia i ha de pagar bitllet sencer
- Pèrdua de qualitat de vida (transbords, esperes, ...)
- Necessitat de recuperar les hores de retard a la feina
- Ha hagut de deixar activitats de lleure i no li tornen els diners
- Major despesa per ocupació de la persona que li cuida els nens
- Major despesa per temps de treball del cuidador dels seus avis
- Ha hagut de canviar de residència
- Necessitat de comprar-se una moto per no fer tard a la feina
- Estudiants que perden hores de classe

Afectats de trens regionals (mitja distància)

- Major distància i temps de trajecte sense rebaixa en el preu
- No rescabament de l'abonament mensual que no pot utilitzar
- Ha de quedar-se a dormir a Barcelona per no fer tard a la feina
- Major cost davant la necessitat d'utilitzar el cotxe
- Paga com a regional i des de Sant Vicenç de Calders a Barcelona és un rodalies

D'altres

- Bar de l'estació: reducció de clientela

El comportament responsable de les persones afectades i el restabliment del servei.

Sóc plenament conscient que a hores d'ara el més important és el restabliment de la xarxa de rodalies, **però el fet que el conjunt de persones afectades pels incidents tinguin una actitud tan responsable com la que estan tenint, la qual cosa és digna de tot elogi -a risc de què algú ho pugui confondre amb una minusvaloració de les afectacions-, no ens ha de fer perdre de vista que tots ells estan a l'espera de respostes per part dels causants del seu malestar.** La

“indignació continguda” demanda resoldre el problema que l’origina, però també respostes clares, responsabilitats assumides, i rescabament de perjudicis.

Aquells incidents han afectat especialment als usuaris de rodalies, però, de retruc, han afectat igualment a persones que utilitzen els trens de mig i llarg recorregut; als usuaris habituals de vehicles d’automoció privats que han vist com les carreteres han estat envaïdes per usuaris del tren a qui l’alternativa de transport ferroviari no els hi era d’utilitat; a operadors comercials de les estacions afectades; a les empreses que tenen treballadors afectats per les alteracions de mobilitat; a usuaris d’altres línies que han seguit veient afectats els seus horaris i, en alguns casos, les condicions de transport, a banda de les afectacions indirectes derivades d’aquesta situació.

2.- Cal una explicació pública i transparent dels motius pels quals es va aturar la inversió a l’estructura ferroviària catalana. La ciutadania té dret a conèixer les raons de la manca de manteniment de la xarxa.

Com a continuació i complement de la meva resolució de desembre de 2006, a la vista de l’anunci de que la conculcació de drets s’allargarà durant tot el mes de novembre, i **des de la convicció que una empresa de serveis públics no pot afectar drets bàsics com els de mobilitat, que, de retruc, incideixen en l’accés al treball, al gaudi, i a la vida familiar**, vull insistir en la necessitat d’una **explicació pública i transparent, raonada i documentada**, del conjunt d’actuacions o no actuacions, errades, mancances en les previsions (tant a curt, com a mig i llarg termini), dèficits en la construcció, i tot allò que hagi incidit en el trasbals ocasionat a milers de ciutadans des de ja fa molts mesos, i, més darrerament, als de les línies afectades per la supressió; així com l’explicació clara i general de què s’està fent, i amb quins mitjans, per resoldre la situació creada.

Cal que el conjunt de la ciutadania tingui al seu abast una explicació clara de l’impacte sobre la situació actual de la manca d’inversions de manteniment de la xarxa ferroviària a Catalunya, així com si les dificultats d’execució del projecte feien previsible una situació com aquesta.

3.- Hi ha responsabilitats tècniques i constructives.

Cal una explicació a tots els afectats, en tant que subjectes individuals de drets, que **deixi clar que s’és conscient dels perjudicis causats a centenars de milers de persones**, per un dèficit de funcionament d’un servei públic directament imputable a qui el gestiona.

No es tracta de responsabilitats d’ordre polític, que no corresponen a l’àmbit d’actuació del Síndic, sinó d’assumir per part de qui correspongui les responsabilitats tècniques, constructives, d’estat

general de la xarxa, i d'operacions als diferents nivells, que permetin al ciutadà indignat davant la situació creada, tenir respostes sobre el causant dels seus problemes.

D'aquestes responsabilitats no se'n pot derivar sinó **una manifestació explícita, contundent i clara de què es va cap a l'establiment de formes de rescabament d'aquells perjudicis, en assumció clara de la responsabilitat patrimonial** que comporta la supressió d'unes línies ferroviàries sobre la mobilitat de les quals molta gent té construïda la seva vida i les seves relacions familiars i laborals.

Renfe ha d'assumir que hi ha una responsabilitat patrimonial en el funcionament anormal d'aquest servei públic, sense perjudici de que pugui repetir les seves accions enfront de tercers, i, per tant, ha de posar de manifest davant el conjunt de la ciutadania que compensarà pels perjudicis causats.

4.- Avaluar els perjudicis materials i morals.

Per tal de fer possible una avaluació dels perjudicis de tot ordre, i anant més enllà de propostes genèriques que essent del tot indispensables deixarien sense compensar una bona part de les afectacions causades, us suggereixo **la creació d'un espai on hi participin les entitats socials representatives dels usuaris, conjuntament amb les empreses causants del problema i les institucions públiques, que concreti l'abast de les indemnitzacions i compensacions imprescindibles**, no només com a instrument de concreció de formules de rescabament de perjudicis, sinó per ajudar a recuperar la confiança en la "cosa pública".

No pertoca al Síndic quantificar els danys i perjudicis causats a les persones afectades per la supressió del servei, però sí definir l'abast dels drets afectats per tal que es pugui fer aquella quantificació des de la concertació amb la totalitat dels sectors implicats.

Sóc conscient que en la mesura en què no està concretat el traspàs del servei de rodalies a la Generalitat de Catalunya, Renfe podria decidir no prendre en consideració els meus suggeriments, però la responsabilitat que tinc davant la situació creada i els centenars de persones que s'han adreçat a la institució m'obliguen a requerir-vos una ràpida resposta, que pugui traslladar a la major brevetat a les persones que ens fan arribar la seva queixa.

Quedo doncs a l'espera de resposta, des de la convicció que sou conscient dels perjudicis causats, de la necessitat d'una ràpida solució al problema de mobilitat, i de la necessitat de rescabalar a les persones que han vist afectats els seus drets.

Barcelona, 14 de novembre de 2007.

ANNEX.

Algunes de les consideracions de la Resolució de desembre de 2006 foren:

“... les queixes que aquesta institució ha seguit 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, i tot partint de la base 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, he considerat oportú traslladar a l'empresa Renfe les consideracions i suggeriments que, a continuació, us exposo:

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 recordar 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, entenc 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 fer esment especial en 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....”