



Reivindicacions de l'AVPTP per a la comissió de seguiment del Rodalia

Davant la pròxima reunió en febrer de 2020 de la comissió de seguiment de Rodalies en la qual es tractarà la greu situació que està patint el servei del nucli de València i Castelló, l'**Associació Valenciana pel Transport Públic** vol reivindicar una sèrie de propostes que s'haurien d'incloure com a mesures en el pla de xoc a aplicar de forma urgent:

- **Realització d'una auditoria profunda** que determine les causes de la problemàtica i el número d'incorporacions de nou personal i renovació de material rodant necessari perquè el nucli de Rodalia de València funcione sense cap tipus d'incidències. Volem que Renfe adquirisca el compromís que es destinarà al nucli de València i Castelló la quantitat òptima en les pròximes convocatòries d'ocupació i en l'entrega de les noves unitats de tren encarregades recentment en diversos plecs.
- **Traslladar** temporalment de forma urgent, procedents des d'altres nuclis de Rodalia que no patisquen tants problemes, **la quantitat d'unitats de tren i maquinistes necessàries** per a recuperar un servei fiable i reduir en un breu període de temps els retards i cancel·lacions de la xarxa de València i Castelló, fins que arriben els nous trens adquirits per Renfe i es contracte de forma fixa el personal necessari.
- **Implantació del sistema de "Devolució Xpress" en tota la xarxa**, com a imitació del que existix en Rodalies de Catalunya des de 2007, de manera que els usuaris, per un retard superior a 15 minuts, tinguen dret a rebre de forma immediata un bitllet gratuït per a realitzar el mateix trajecte els 30 dies posteriors.

En 2016, després de nombroses queixes dels usuaris per les obres del tercer fil entre València i Castelló, Renfe va implantar l'anomenat "Compromís de puntualitat de Rodalia" però limitat únicament a les línies C-5 i C-6 i per retards superiors a 30 minuts. Hui en dia, la problemàtica s'ha estés per complet a tota la xarxa i és injust que segons la línia que utilitze cada usuari es tinga dret a una compensació o no, quan el patiment pel deficient servei afecta a tots. També demanem reduir el temps mínim per a demanar-la a 15 minuts, per a equiparar-nos amb la compensació que s'oferix a Catalunya.

A banda, s'ha de millorar el mètode d'entrega del bitllet gratuït de compensació i que siga immediat. Ara mateix s'ha de demanar a partir de l'endemà del dia del retard, de manera que l'usuari que l'ha patit es veu forçat a tornar a l'estació a propòsit si no és viatger habitual per a poder obtenir-lo. Demanem que el sistema funcione com la Devolució Xpress catalana, on la sol·licitud es realitza de forma immediata en la mateixa estació de destinació o posteriorment mitjançant un formulari en línia.

- **Indicar als horaris una sèrie de trens que sempre tinguen garantida la seua circulació** davant altres que puguin ser més susceptibles de ser cancel·lats. Ja que dia rere dia les cancel·lacions són constants i que és probable que les solucions definitives tarden en arribar, es fa necessari proporcionar seguretat als usuaris i determinar de forma informativa una sèrie de trens que tinguen sempre garantida la seua circulació, de manera que davant d'incidències per falta de personal o material rodant sempre s'intente que no es vegen afectats i que els usuaris puguin tindre confiança en determinats horaris.
- **Millorar el protocol de comunicació d'incidències**, especialment quant a la informació que es proporciona in situ als viatgers afectats en les estacions, de manera que es destine personal de Renfe per a guiar-los i atendre'ls.

- **Facilitar que es puguem presentar reclamacions oficials en línia.** L'única manera que tenen els usuaris hui en dia de mostrar la seua insatisfacció amb el servei de forma oficial o reclamar les indemnitzacions que legalment els corresponen és mitjançant un llibre de reclamacions físic present en les estacions, la qual cosa requereix un temps que pocs usuaris poden destinar a causa dels retards. El formulari de queixes i suggeriments del web manca de validesa i els missatges enviats a través d'ell no reben l'estatus de reclamació formal. Demanem que s'implemente en el web un sistema oficial per a interposar reclamacions amb els mateixos drets que físicament, de manera que després d'omplir un formulari es proporcione a l'usuari una còpia de la reclamació amb un número de seguiment i el compromís de resposta per part de Renfe, anàlogament al llibre de reclamacions de les estacions.

També demanem no haver d'entregar físicament el bitllet (la qual cosa provoca que l'usuari es quede sense la seua targeta recarregable) per a rebre una indemnització econòmica si correspon i que siga suficient amb proporcionar la numeració de la targeta utilitzada per fer el viatge.

- **No aplicar la pujada de tarifes en Rodalia i Mitja Distància** prevista per a 2020, ja que seria una burla als usuaris fer-los pagar encara més per un servei precari que incomplix sistemàticament el contracte programa de Renfe amb l'Estat.
- **Destinar ja la dotació econòmica necessària per a poder dur a terme les inversions** diagnosticades per a la millora de la xarxa **previstes en el Pla de Rodalia 2017-2025** de la Comunitat Valenciana. El tren de Rodalia valencià viu una situació d'excepcionalitat que justifica l'aprovació de modificacions pressupostàries que puguem permetre dur a terme ja les inversions més urgents. Els usuaris no poden continuar depenent de la situació política estatal i d'uns PGE 2020 que a hores d'ara tampoc estan assegurats.

Reivindicaciones de la AVPTP para la comisión de seguimiento del Cercanías

Ante la próxima reunión en febrero de 2020 de la comisión de seguimiento de Cercanías en la que se tratará la grave situación que está sufriendo el servicio del núcleo de València y Castelló, la **Asociació Valenciana pel Transport Públic** quiere reivindicar una serie de propuestas que considera se tendrían que incluir como medidas en el plan de choque a aplicar de forma urgente:

- **Realización de una auditoría profunda** que determine las causas de la problemática y el número de incorporaciones de nuevo personal y renovación de material rodante necesario para que el núcleo de Cercanías de València vuelva a la normalidad. Queremos que Renfe adquiera el compromiso de que se destinará al núcleo de València y Castelló la cantidad óptima de personal fijo en las próximas convocatorias de ocupación y en la entrega de las nuevas unidades de tren encargadas recientemente en varios pliegos.
- **Trasladar** temporalmente de forma urgente, procedentes de otros núcleos de Cercanías que no sufran tantos problemas, **el número de unidades de tren y maquinistas necesarios para recuperar un servicio fiable** y reducir en un breve periodo de tiempo los retrasos y cancelaciones de la red de València y Castelló, hasta que lleguen los nuevos trenes adquiridos por Renfe y se contrate de forma fija el personal necesario.
- **Implantación del sistema de “Devolución Xpress” en toda la red**, imitando el que existe en Rodalies de Catalunya desde 2007, de forma que los usuarios, por un retraso superior a 15 minutos, tengan derecho a recibir de forma inmediata un billete gratuito para realizar el mismo trayecto los 30 días posteriores.

En 2016, después de numerosas quejas de los usuarios por las obras del tercer hilo entre València y Castelló, Renfe implantó el llamado “Compromiso de puntualidad de Cercanías” pero limitado únicamente a las líneas C-5 y C-6 y por retrasos superiores a 30 minutos. Hoy en día, la problemática se ha extendido por completo a toda la red y es injusto que según la línea que utilice cada usuario se tenga derecho a una compensación o a ninguna, cuando el sufrimiento por el deficiente servicio afecta a todos. También se pide reducir el tiempo a 15 minutos para equipararse con la compensación que se ofrece en Cataluña.

Además, se tiene que mejorar el método de entrega del billete gratuito de compensación y que sea inmediato. Ahora mismo solo se puede pedir a partir del día siguiente al día del retraso, obligando al usuario a tener que volver a la estación a propósito si no es viajero habitual para poder obtenerlo. Se pide que el sistema funcione como en la Devolución Xpress catalana, donde la solicitud se realiza de forma inmediata en la misma estación de destino o posteriormente mediante un formulario en la web.

- **Indicar en los horarios una serie de trenes que siempre tengan garantizada su circulación** ante otros que puedan ser más susceptibles de ser cancelados. Dado que día tras día las cancelaciones son constantes y que es probable que las soluciones definitivas tarden en llegar, se hace necesario proporcionar seguridad a los usuarios y determinar de forma informativa una serie de trenes que tengan siempre garantizada su circulación, de modo que ante incidencias por falta de personal o material rodante siempre se intente que no se vean afectados y que los usuarios puedan tener confianza en dichos horarios.
- **Mejorar el protocolo de comunicación de incidencias**, especialmente en cuanto a la información que se proporciona in situ a los viajeros afectados en las estaciones, destinando personal de Renfe a guiarlos y atenderlos.

- **Facilitar que se puedan presentar reclamaciones oficiales online.** La única manera que tienen los usuarios hoy en día de mostrar su insatisfacción con el servicio de forma oficial y válida, o de reclamar las indemnizaciones que legalmente les corresponden, es mediante un libro de reclamaciones físico presente en las estaciones, lo cual requiere un tiempo que no todos los usuarios pueden destinar. El formulario de quejas y sugerencias de la web carece de validez y los mensajes enviados por él no reciben el estatus de una reclamación formal. Se pide que se implemente en el web un sistema oficial para interponer reclamaciones con los mismos derechos que físicamente, de forma que después de rellenar un formulario se proporcione al usuario una copia de la reclamación con un número de seguimiento y el compromiso de respuesta por parte de Renfe, análogamente al funcionamiento del libro de reclamaciones presente en las estaciones.

También se pide no tener que entregar físicamente el billete (quedándose el usuario sin su tarjeta recargable) para recibir una indemnización económica dado el caso, y que sea suficiente con proporcionar la numeración de la tarjeta utilizada para realizar el viaje.

- **No aplicar la subida de tarifas en Cercanías y Media Distancia prevista para 2020**, dado que sería una burla a los usuarios hacerles pagar todavía más por un servicio precario que incumple sistemáticamente el contrato programa de Renfe con el Estado.
- **Destinar ya la dotación económica necesaria para poder llevar a cabo las inversiones** diagnosticadas para la mejora de la red **previstas en el Plan de Cercanías 2017-2025** de la Comunidad Valenciana. El tren de Cercanías valenciano vive una situación de excepcionalidad que justifica la aprobación de modificaciones presupuestarias que puedan permitir llevar a cabo las inversiones más urgentes. Los usuarios no pueden continuar dependiendo de la situación política estatal y de unos PGE 2020 que a estas alturas tampoco están asegurados.