

El Punt, 26/04/2007

Renfe tindrà vigilants i agents comercials en una trentena d'estacions de Rodalies

La companyia no ha concretat quan s'incorporaran aquests professionals però ho faran en paral·lel a la devolució ràpida

PAULA MERCADÉ. Barcelona

Amb l'objectiu de millorar l'atenció a l'usuari, Renfe convertirà una trentena de les 107 estacions de Rodalies en «parades base». És a dir, punts estratègics de la xarxa on treballaran agents comercials que, entre altres tasques, donaran informació als clients i tramitaran justificants per retards. «En més d'un 90% d'aquestes estacions seleccionades també hi haurà guardes de seguretat», assegurava ahir el director de Rodalies Barcelona, Miguel Ángel Remacha. De moment, la companyia encara no ha concretat quan s'incorporaran aquests professionals, però apuntava que aniria en paral·lel a l'aplicació de la devolució ràpida que va prometre la setmana passada la ministra de Foment, Magdalena Álvarez, i ha d'entrar en vigor al mes de juny.

Estacions com ara la de Terrassa i Martorell es convertiran, a curt termini, en «parades base» o «capçaleres territorials». Aquestes denominacions, encara provisionals, defineixen una trentena de punts repartits estratègicament per la xarxa de Rodalies on hi haurà un agent comercial que, entre altres tasques, s'ocuparà del manteniment de les instal·lacions de l'estació, de donar informació als usuaris, així com de la tramitació de queixes i justificants. L'àmbit



+ Personal de la Unitat d'Assistència al Passatger informa un usuari a l'estació de Sants. Foto: GABRIEL MASSANA

d'actuació engloba «no només la parada base sinó també les dues o tres estacions més properes a aquesta», explicava ahir el director de Rodalies Barcelona, Miguel Ángel Remacha. L'agent comercial que treballi, per exemple, al Prat de Llobregat també haurà d'ocupar-se del manteniment i atendre les necessitats dels usuaris que habitualment passen per Bellvitge, Viladecans i Gavà. A aquests treballadors «se'ls formarà per funcions de relació amb el client» i no seran professionals externs a la companyia com ara el personal encarregat de la Unitat d'Assistència al Passatger. De fet, segons informaven des de Renfe, ja ha acabat el termini per presentar la sol·licitud per aquest lloc de treball.

TAMBÉ MÉS SEGURETAT

«En un 90% de les capçaleres territorials també hi haurà agents de seguretat», hi afegia Remacha. L'anunci coincideix amb les denúncies d'agressions que han presentat usuaris d'algunes línies properes a zones d'oci nocturn i també alguns sindicats del comitè d'empresa de Renfe. En aquest sentit, el director de Rodalies Barcelona aclaria que les qüestions de seguretat als trens i a les estacions no només depenen de la empresa sinó que s'ha de continuar treballant coordinadament amb els cossos de seguretat. A més, el director de Rodalies aposta per buscar acords amb els empresaris de les zones d'oci nocturn properes a les estacions, així com amb els alcaldes dels municipis on hi ha aquestes àrees.

Tot i que encara s'ha de determinar quan i com es farà el desplegament del mig centenar d'agents comercials i dels guardes jurats, des de la companyia asseguruen que serà en paral·lel a la devolució ràpida anunciada la setmana passada per la ministra de Foment, Magdalena Álvarez, i que s'ha de començar a aplicar el proper mes de juny.

Fonts de Renfe adverteixen que la millora en l'atenció al client que persegueix la implantació de «la xarxa de parades base no serà immediata ja que es farà progressivament».

UNA NOVA AVARIA

Hores després que Remacha expliqués en unes jornades per a periodistes els plans de la companyia, a curt i mitjà termini, per millorar la comunicació entre empresa i client, hi havia una altra avaria a Rodalies.

A la plana web de la companyia s'informava que «per una incidència a la infraestructura entre Barcelona Sants-l'Hospitalet, hi ha retards de quinze minuts de mitjana en els trens de la línia 4» que va de Sant Vicenç de Calders a Manresa. En el comunica hi afegia que «Renfe lamenta las molèsties que la incidència pugui causar als viatgers». En les altres línies també hi va haver retards puntuals, segons l'operador ferroviari.

Per la seva part, l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (Adif), responsable del manteniment de la xarxa, està investigant les causes d'aquesta nova avaria, que no tindria l'origen en el sistema elèctric, ni en la instal·lació ni la senyalització.

Les proves d'informació a bord ja han començat

El director de Rodalies Barcelona, Miguel Ángel Remacha, explicava que el sistema d'informació centralitzada funcionava ahir, a manera de prova, en 39 trens dels 79 que circulaven per la xarxa entre les set i les nou del matí. Aquestes proves són necessàries perquè a finals d'aquest mes la meitat de la flota de Rodalies tingui informació a bord en temps real. L'altra meitat del parc mòbil no disposarà d'aquest sistema de comunicació fins a final d'any. Tot i això, caldrà esperar fins al primer semestre de 2008 per desplegar, al cent per cent, totes les possibilitats que té aquest sistema.

Segons Remacha, la informació a bord permetrà millorar la informació entre companyia i usuari perquè permetrà la comunicació des del centre de control amb la megafonia interna dels combois i dels panells informatius que hi ha als vagons. Així, es podrà comunicar, en temps real, les possibles incidències que hi ha a la xarxa.

Desplegar aquest sistema, que és un dels compromisos de la ministra de Foment, Magdalena Álvarez, costa 2,2 milions d'euros.

Trens amb freqüència fixa

Un dels objectius del director de Rodalies Barcelona, Miguel Ángel Remacha, és aconseguir que la freqüència de pas dels trens sigui fixa. És a dir, que els combois circulin en un interval de temps predeterminat. Això, segons Remacha, facilitaria que els clients utilitzessin Rodalies ja que aquests sabrien que, per exemple, cada dotze minuts hi ha un tren de la seva línia que para en una determinada estació.

Amb una freqüència estàndard, semblant a la que ja s'aplica al metro i a Ferrocarrils de la Generalitat, s'aconseguiria eliminar els buits horaris de Renfe com per exemple el que hi ha a plaça Catalunya a partir de tres quarts de deu del vespre. En aquesta estació no passa cap tren que pari a Cornellà fins a tres quarts d'onze de la nit. Només 45 minuts abans, però, de les nou a tres quarts de deu, passen cinc combois que arriben a Cornellà.

L'homogeneïtzació del pas de trens és un projecte que s'implantarà de manera progressiva a mitjà termini ja que no es podrà començar a provar, segons el director de Rodalies Barcelona, fins al primer trimestre de l'any vinent, quan el tren d'alta velocitat (TAV) hagi arribat a Barcelona.

La freqüència fixa s'ha d'acompanyar de la implantació del sistema de senyalització RTMS en totes les línies de Rodalies. El sistema RTMS és el que fan servir els trens d'alta velocitat i que permet transmetre informació a temps real al conductor.

D'altra banda, Remacha aposta també perquè aquesta freqüència de pas fix s'acompanyi també d'una major especialització dels treballadors. És a dir, que el personal de la C1 gairebé sempre treballi en aquesta línia.

Cada 3 minuts, un tren

«La capacitat dels túnels està esgotada», assegurava ahir el director de Rodalies Barcelona, Miguel Ángel Remacha. Cada tres minuts passa un tren pel subsòl. Això fa impossible incrementar el nombre de combois que hi circulen i, per tant, augmentar la freqüència de pas. La xarxa no es podrà descongestionar completament fins que entri en funcionament el túnel del tren d'alta velocitat (TAV). Amb l'arribada del TAV a Sants aquest any només notaran una millora els trens de les línies C2 i C10 de Rodalies.

A la càrrega dels subsòl, cal afegir-hi que la infraestructura de la xarxa ha quedat obsoleta. «Està arribant al final de la seva vida», assegura Remacha. Pel que fa a la situació del parc mòbil, és més bona ja que «els combois tenen uns 13 anys de mitjana i la vida útil dels trens és d'uns 30 anys».

Renfe vol continuar com a servei de referència a Catalunya

Renfe vol continuar sent una empresa de referència al transport de passatgers de Catalunya quan la gestió del servei l'hagi assumida la Generalitat tal com estableix l'Estatut. El govern català tindrà la competència exclusiva de la gestió i planificació de tots els trens que tinguin un recorregut amb principi i final a Catalunya, és a dir, Rodalies i regionals de Renfe. El govern català en decidirà l'oferta, els horaris, els equipaments, els preus i les connexions entre xarxes, tal com deixa clar Juan Javier Pérez Sanz, director general de Rodalies i Mitjana Distància de Renfe. Per això, hi afegeix, la companyia s'ha preparat i enfortit per aconseguir ser una referència en el transport de passatgers a Catalunya i a la resta de l'Estat, on altres comunitats també assumiran les Rodalies. Pérez Sanz diu que tenen un pla de capitalització 2006-2010 mai vist, de 1.696 milions, dels quals 650 s'invertiran a Catalunya –460 en 80 trens nous.