



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/2747

06/10/2016

6019

AUTOR/A: LORENZO RODRÍGUEZ, Domingo (GCS); TEN OLIVER, Vicente (GCS)

RESPUESTA:

En relación con la información solicitada se indica que las obras del Corredor Mediterráneo comenzaron a afectar al servicio de Cercanías el día 3 de agosto de 2015, produciendo inicialmente una pequeña reducción del servicio ofertado (34 trenes sobre 49 en un mes de agosto normal, reducción de 15 trenes diarios). Para esta primera fase, se establecieron servicios de reserva de autobuses de lunes a viernes desde el 3 de agosto hasta el 9 de septiembre, en las estaciones de Valencia Nord y Castellón, con la finalidad de, en caso necesario, prestar servicios de autobús que, finalmente, y dada la escasa movilidad de viajeros al tratarse de período vacacional, no llegaron a realizarse.

A partir de dicha fecha, se mantuvo la reducción (ampliando a dos trenes más, en total 36 trenes, sobre 79 en situación normal), si bien se complementó el servicio, sobre todo en horas punta, con autobuses directos entre Valencia Nord y Valencia Cabañal y Castellón, y regreso, parando en ambos casos en Sagunto. Esta elección de estaciones se hizo intentando evitar perjuicios a los usuarios mayoritarios de la línea, principalmente estudiantes (por eso se escogió Cabañal, donde se encuentra la Universidad Politécnica de Valencia) y funcionarios y empleados de la Administración Pública que a esas horas (sobre las 7 h. y regreso sobre las 15 h.) realizan el trayecto directo entre Valencia y Castellón y viceversa.

El servicio de refuerzo de autobuses se mantuvo, hasta el 13 de diciembre de 2015, porque se pudo incrementar una frecuencia más de trenes de Cercanías a las 7:10h., destino Castellón y también se recuperó otra de regreso de Castellón a las 14:38 h., ambos circulando en Doble Composición (38 trenes en total), con lo que se disponía de plazas más que suficientes y ya no tenía sentido el refuerzo con autobuses a esas horas porque muchos días se devolvían a su base por falta de demanda.

En cuanto a los fines de semana, la repercusión ha sido mucho menor, ya que se mantienen prácticamente los mismos servicios de trenes que entre semana (33), si bien en situación normal el servicio en fines de semana era de 35 trenes. Lo único relevante era la necesidad de poner autobuses los domingos entre Castellón y Sagunto, ya que el corte de vía duraba hasta las 9 h., si bien esta situación dejó de producirse a partir del 28 de febrero, puesto que con motivo de las fiestas de la Magdalena de Castellón, se ha mantenido el servicio integro los domingos, no ampliándose el corte de vía hasta las 9 h.

Con independencia de lo anterior, otra medida que se adoptó fue la posibilidad de utilizar los 8 trenes de Media Distancia que circulan por la línea, con los títulos de transporte Cercanías, con lo que de hecho, se ha aumentado en 8 trenes más la oferta de Cercanías.



Durante todo este período todos los trenes en hora punta han circulado en doble composición, así como todos los servicios de Media Distancia y no se tiene constancia, salvo alguna situación aislada, de que se hayan producido problemas de falta de capacidad o falta de plazas. Se ha venido realizando un control diario de los aforos de los trenes, especialmente los que habitualmente tienen más demanda.

Adif suspendió los trabajos con afectación a las circulaciones del 12 al 28 de marzo por las fiestas de las Fallas de Valencia y Semana Santa, con el importante incremento de movilidad que se produce. Esto permitió reponer el servicio normal (79 trenes diarios) contando además con los habituales refuerzos diurnos y nocturnos para atender la movilidad en Fallas. A partir del día 29 de marzo, se volvió a la situación anterior al 12 de marzo (38 trenes diarios) y se puso en marcha un refuerzo de autobuses compuesto por 10 expediciones por carretera en cada sentido en las franjas punta del día que circularon de lunes a viernes no festivos.

Además de las medidas citadas anteriormente, se han tomado las siguientes para reforzar la información y atención a los viajeros:

- Elaboración y distribución de notas de prensa con los cambios horarios y de plan de transportes, cada vez que es necesario.
- Coordinación con Adif para dar información inmediata a los viajeros a través de la megafonía de las estaciones.
- Puesta a disposición de azafatas en las estaciones de Valencia, Sagunto y Castellón los domingos por la mañana para la coordinación e información a los viajeros en el transbordo en autobuses.
- Con la finalidad de hacer llegar la información al cliente, se utiliza la aplicación para Smartphone “Informa2”, mediante esta aplicación se emiten y distribuyen avisos de incidencias, promociones o eventos relevantes, etc. a través de un mensaje directo a los usuarios dados de alta en la APP Cercanías.
- Puesta a disposición de dos teléfonos de atención al cliente. Atendidos durante todo el horario del servicio de Cercanías, todos los días, así como puntos de información en las estaciones. También se ha informado mediante cartelera en estaciones y las pantallas de las Máquinas Autoventa y Civias de la existencia de este servicio telefónico de atención.
- Avisos permanentes por megafonía en estaciones del núcleo, pantallas de Trenes Civia y pantallas de Máquinas autoventa. Sobre la existencia de las obras y demás vicisitudes del servicio.
- Colaboración y coordinación con Seguridad y Protección Civil, para los transbordos por autobús en las distintas estaciones.
- Refuerzo de acompañamientos para información a los viajeros. Todos los trenes de la Línea C-6 llevan Interventor a bordo, al menos en el trayecto con mayor afección de obras (Sagunto-Castellón), con la finalidad de poder informar a los viajeros ante cualquier incidencia que pueda surgir.
- Desde la cuenta @Renfe en Twitter, se ha puesto en marcha el “hashtag” de Cercanías Valencia, así como el también el hashtag CorredorMediterráneo.

En consecuencia, desde el inicio de las obras se han tomado las medidas oportunas para minimizar en lo posible las molestias a los usuarios que se generan en este tipo de situaciones, comprendiendo que a la finalización de las mismas se dispondrá de una infraestructura con otro tipo de prestaciones que mejorarán el servicio que se presta a los ciudadanos.





Desde el sábado día 12 de noviembre, se ha restablecido el servicio de Cercanías en condiciones normales con 79 trenes en ambos sentidos.

Para compensar a los viajeros por las molestias ocasionadas por las obras que está realizando el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias entre Valencia y Castellón, desde el pasado mes de junio, se ha establecido un compromiso voluntario de puntualidad exclusivo para los clientes de las líneas C5 y C6 de Cercanías de Valencia, por el que se facilita un nuevo billete a aquellos viajeros que han sufrido un retraso superior a 30 minutos.

Madrid, 2 de marzo de 2017