

## S'HA DE MILLORAR I AMPLIAR EL SERVEI DE RODALIES DE FORMA IMMEDIATA

- **Cal assolir i mantenir una qualitat de servei adequada, seguint les especificacions de les normes de qualitat existents per al transport públic de passatgers, independentment de qui sigui el titular i gestor del servei de rodalies**
- **Rodalies Renfe de Barcelona ha d'obtenir la mateixa certificació d'AENOR que ja te de Bilbao i de Valencia**
- **Cal augmentar el pes de rodalies en el conjunt de la mobilitat, ampliant la cobertura territorial del servei, incrementant la capacitat de la xarxa i redefinint les línies actuals, amb un increment notable de les freqüències de pas**

Fins fa poc es parlava de la congestió de les carreteres i es deia que la solució era el transport públic. En aquests moments ja es parla de la congestió al transport públic, sense que s'hagin millorat ni les carreteres ni el transport públic.

El servei de rodalies constitueix un element fonamental de l'accessibilitat i la mobilitat metropolitanes perquè cobreix les àrees més denses del territori i dona servei a 400.000 usuaris diàriament. **Un funcionament deficient del servei de rodalies té una influència notable sobre el conjunt de la mobilitat metropolitana**, ja que molts usuaris no tenen altres alternatives de transport i els que la tenen es troben amb problemes de congestió similars.

**La Cambra de Comerç de Barcelona reclama l'assoliment d'un nivell de qualitat adequat al servei de rodalies de Barcelona el més aviat possible** i una planificació rigorosa de les necessitats d'aquest servei, per tal de mantenir i millorar de manera continuada la qualitat en la prestació del servei.

**La Cambra exigeix, a més, que la millora i ampliació de les infraestructures ferroviàries, competència de l'Adif, que requereix el servei de rodalies de Barcelona, es porti a terme de manera immediata**, amb les màximes garanties de qualitat i amb els nivells de seguretat que tots volem, durant la construcció de la línia i la prestació del servei.

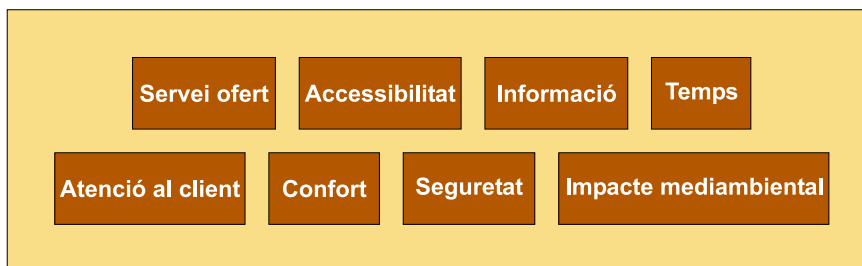
### La qualitat del servei de rodalies

Segons Renfe Rodalies, la seva estratègia empresarial es base en desenvolupar una gestió orientada a assolir la plena satisfacció de les necessitats dels viatgers i, tal com explicita el seu manual de qualitat, **la missió de Renfe Rodalies és prestar un servei de transport públic de passatgers a àrees de mobilitat recurrent amb criteris de qualitat i eficiència econòmica.**

De manera coherent amb aquesta estratègia, **Renfe Rodalies va obtenir la certificació d'AENOR per a les tres línies del nucli de rodalies de Bilbao i per a tres de les línies del nucli de rodalies de València, que actualment compleixen la norma UNE-EN 13816.**

La norma UNE-EN 13816 especifica els requisits per definir, establir objectius i mesurar la qualitat de servei en el transport públic de passatgers, i proporciona les directrius per a la selecció dels mètodes de mesura corresponent. Segons la norma, la qualitat global del transport públic de passatgers està constituïda per una sèrie de criteris que representen el punt de vista del client sobre el servei prestat.

### Criteris de qualitat



Font: Norma UNE-EN 13816, 2003.

El desenvolupament de la norma en casos concrets, com el dels nuclis de rodalies de Bilbao i València, s'ha traduït en l'elaboració d'una **Carta de Serveis**, document que resumeix els compromisos que l'empresa adquireix amb els seus clients, la voluntat de millora com a compromís formal amb els clients i la comunicació del compliment dels mateixos. La carta de serveis incorpora un decàleg de bones pràctiques i uns compromisos específics.

### Decàleg de bones pràctiques

1	<b>Mantenir</b> totes les instal·lacions i trens en condicions de neteja d'acord amb els estàndards més exigents
2	<b>Millorar</b> els mitjans d'informació per tal de facilitar la informació necessària sobre qualsevol alteració o incidència que pugui produir el més mínim retard
3	<b>Adequar</b> en cada moment del dia la freqüència i el nombre de trens necessaris per tal de garantir l'adequació constant a la demanda i la major rapidesa dels desplaçaments
4	<b>Facilitar</b> la màxima comoditat possible, evitar esperes innecessàries i fer els recorreguts amb rapidesa i eficàcia
5	<b>Contribuir</b> a la cura mediambiental, optimitzant especialment els consums energètics
6	<b>Mantenir</b> i millorar els mitjans humans i materials per tal de garantir la màxima seguretat dels clients
7	<b>Tenir cura</b> de la formació del personal per a que pugin atendre als usuaris davant qualsevol necessitat d'informació o atenció, amb total eficàcia i correcció
8	<b>Tractar</b> a tots els clients com a persones que es mereixen tot l'interès i respecte, facilitant els mitjans necessaris per a escoltar i valorar les seves opinions, queixes i suggeriments
9	<b>Agilitar</b> i resoldre qualsevol queixa o reclamació dels clients a través dels canals habilitats, on la seva opinió és molt valorada i permet la millora continua
10	<b>Seguir</b> modernitzant les instal·lacions i trens per a oferir la màxima rapidesa i agilitat

Font: Renfe Rodalies, 2005.

Aquest decàleg de bones pràctiques és el que expressa la estratègia de l'empresa quant a la qualitat del servei. Pel que fa a les accions concretes que pot esperar un usuari, aquestes es disposen en el quadre de compromisos de Renfe Rodalies. Com a exemple s'adjunta el quadre del nucli de rodalies de Bilbao.

#### Compromisos de Renfe Rodalies amb els seus clients

1	<b>Servei ofert.</b> Satisfacció no inferior al 90% dels clients amb l'oferta de trens. Més del 90% dels viatges es realitzaran amb un nivell d'ocupació inferior a 4 viatgers per metre quadrat
2	<b>Accessibilitat.</b> En tres anys, per a més del 80% dels viatgers les estacions seran completament accessibles. Més del 90% dels viatgers trobaran els dispositius mecànics de les estacions en perfecte funcionament. En dos anys, més del 90% dels viatgers podrà adquirir els títols de transport abans d'accedir al tren
3	<b>Informació.</b> Els trens i les estacions disposaran de la informació adequada en tot moment sobre el servei ofert. En més del 95% dels desplaçaments els trens disposaran de sistemes de teleindicadors i megafonia en funcionament
4	<b>Temps.</b> Almenys el 98,5% dels trens arribaran puntuals a les seves destinacions. Més del 95% dels clients arribarà puntualment a les seves destinacions
5	<b>Atenció al client.</b> La percepció del client en les enquestes de satisfacció serà superior al 75% de la màxima valoració. Almenys el 80% de les reclamacions i queixes dels clients disposaran de resposta en un termini màxim de 10 dies
6	<b>Confort.</b> En els trens, almenys el 95% dels clients viatjaran amb la climatització adequada que garanteixi el confort interior del tren. Les instal·lacions i trens estaran en perfecte estat de neteja
7	<b>Seguretat.</b> Almenys el 90% dels clients tindrà sensació de seguretat davant la delinqüència a les instal·lacions. Tots els clients, en els seus desplaçaments, estaran protegits per Plans d'Emergència
8	<b>Impacte ambiental.</b> Almenys el 90% dels clients estaran informats en tot moment del llistat d'indicadors ambientals, especialment del que fa referència al consum energètic

Font: Renfe Rodalies, 2005.

Adicionalment, **la carta de serveis també estableix els mecanismes que un usuari té a la seva disposició per presentar reclamacions i suggeriments:** llibre de reclamacions a totes les estacions amb personal, adreça de correu postal, correu electrònic, telèfon i fax.

Finalment, **els resultats de l'avaluació del compliment dels compromisos amb els clients es publiquen anualment**, incrementant la transparència tant del servei com de la seva gestió i fent possible una millora constant.

**La Cambra de Comerç de Barcelona reclama l'assoliment d'un nivell de qualitat adequat al servei de rodalies de Barcelona el més aviat possible, una planificació rigorosa de les necessitats futures d'aquest servei i la certificació del servei de rodalies de Barcelona amb la norma UNE-EN 13816**, per tal de mantenir i millorar de manera continuada la qualitat en la prestació del servei.

**Aquest assegurement de la qualitat ha de ser independent de l'administració o organisme que ostenti la titularitat i la gestió del servei de rodalies.**

## La gestió del servei de rodalies

L'article 148.5a de la Constitució espanyola estableix que les Comunitats Autònomes podran assumir competències sobre *“els ferrocarrils i les carreteres l'itinerari dels quals transcorri íntegrament dins el territori de la Comunitat Autònoma i, de la mateixa manera, el transport fet per aquests mitjans o per cable”*. Actualment, les infraestructures ferroviàries estatals a Catalunya serveixen tant per a viatges interns com externs i, per tant, no es poden segregar i transferir a la Generalitat. Tanmateix, després de la separació entre Adif (infraestructura) i Renfe Operadora (operació), **sí és possible separar els serveis interns a Catalunya i transferir-los a la Generalitat.**

El president del govern central va anunciar durant el debat de l'estat de la nació el traspàs del servei de rodalies a la Generalitat, que serà estudiat pel grup de treball específic creat a la comissió bilateral Estat-Generalitat que estudia el desenvolupament del nou Estatut.

En el marc d'aquesta comissió bilateral, que es va reunir el passat 17 de juliol, s'ha acordat crear durant aquest mateix mes una ponència tècnica que iniciarà l'estudi del traspàs de la gestió de la xarxa de rodalies a l'àrea de Barcelona i dels serveis ferroviaris regionals amb origen i destinació Catalunya. L'objectiu és que l'1 de gener de 2008 ja es tingui una proposta definitiva i que la transferència es faci efectiva durant aquell mes de gener.

Aquesta es una notícia positiva, però que s'ha de prendre amb prudència, ja que aquest traspàs haurà d'anar acompanyat de les inversions necessàries per tal de superar les deficiències actuals de la infraestructura, que seguirà dependent de l'Estat.