



En la Comisión de Seguimiento de Cercanías de la Comunidad Valenciana

Mitma anuncia un Plan de Acción para recuperar los niveles de puntualidad y fiabilidad de las Cercanías del núcleo de Valencia-Castellón antes de final de año

- El secretario de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Pedro Saura, y el conseller de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, Arcadi España, han presidido hoy en Valencia su celebración.
- La devolución exprés entrará en vigor el 1 de abril y contempla la devolución de un billete sencillo al usuario en caso de retraso mayor de 15 minutos o cancelación por motivos atribuibles a Renfe y Adif.
- Se va a realizar una auditoría al sistema de Cercanías para analizar profundamente la problemática en el servicio.

Madrid, 14 de febrero de 2020 (Mitma)

Ante el hecho de que la puntualidad y las cancelaciones, en el núcleo de Cercanías de Valencia Castellón, presenta indicadores muy por debajo de la media nacional, el secretario de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Pedro Saura, junto al conseller de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, Arcadi España, han anunciado hoy, tras la Comisión de Seguimiento del Plan de Cercanías, un Plan de Acción para recuperar los niveles de puntualidad y fiabilidad de las cercanías del núcleo de Cercanías de Valencia antes de final de año, de tal forma que sean equiparables a la media nacional.

Dicho Plan contempla la incorporación de más maquinistas, más inversión en el taller y la devolución exprés en caso de retrasos o cancelaciones, cuando sean imputables a Renfe o Adif las causas de la demora o de cancelación. Estas medidas inmediatas van dirigidas a recuperar la normalidad y los estándares de calidad en todo el servicio de Cercanías del núcleo de Valencia, según han expresado.

Dicho Plan forma parte de la política de infraestructuras del transporte del Gobierno que reorienta las prioridades hacia el mejor servicio a los



usuarios, de forma que con actuaciones inmediatas se puedan obtener resultados muy positivos para los ciudadanos.

En esta Comisión, de la que forman parte representantes de la Generalitat Valenciana y del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se ha empezado a concretar el plan de choque que anunció el ministro José Luis Ábalos y que tiene como objetivo recuperar los estándares de calidad ajustándolos a la media de España, tanto en lo que se refiere a puntualidad de todos los servicios como en el cumplimiento de la oferta programada.

Los objetivos que se han fijado son:

- Alcanzar una puntualidad del 95% acorde con la media nacional.
- Alcanzar un porcentaje de cumplimiento del número de frecuencias programadas del 99,0%.
- Mejorar la información y la atención que se presta al usuario en caso de incidencia
- Implantación de la devolución exprés hasta que se consigan los objetivos señalados.

Para alcanzar estos objetivos se ha planteado un plan de choque que contempla la realización de una “auditoría operativa” que analice más a fondo los problemas existentes desde todas las perspectivas posibles y que ponga el foco en la movilidad cotidiana.

Un primer paquete de medidas consistirá en el incremento en breve plazo de la plantilla de maquinistas en el núcleo de Cercanías de Valencia, así como el de medios materiales, para lo cual entrará en funcionamiento un nuevo torno en el taller para que los trenes estén disponibles y en perfecto estado.

Asimismo, se mejorará la información a los usuarios, se reforzarán los canales de Twitter, habrá un canal por cada línea para que sea más accesible y útil; se va a reforzar el personal, al mismo tiempo que se desplegarán más líneas telefónicas de atención al cliente.

El secretario de Estado ha anunciado una iniciativa pionera en España como es una App para que cada usuario pueda saber en tiempo real donde se encuentra el tren que espera coger ese día y que esta Comunidad será la primera en poder usarla.



Devolución exprés

A propuesta del conseller, el núcleo de Valencia-Castellón contará con la implantación de la devolución exprés que entrará en vigor el próximo 1 de abril. Cuando un tren llegue más de 15 minutos tarde o sea cancelado por motivos atribuibles a Renfe y Adif, el usuario tendrá derecho a un nuevo billete sencillo a gastar en los próximos 30 días.

Como órgano de control, para garantizar que se cumplen los objetivos marcados en el Plan de Acción, se creará una Comisión Técnica dependiente de la Comisión de Seguimiento del Plan de infraestructuras ferroviarias en el núcleo de Cercanías de la Comunidad Valenciana.

Ambos responsables han constatado ante los medios de comunicación que los problemas de los servicios de Cercanías son el resultado de una política que no tenía en el centro al usuario y no tenía en el centro la movilidad cotidiana. El Gobierno quiere implementar ese enfoque y esa reorientación para la consecución de una política moderna del transporte.