



## Consolidación del servicio ferroviario

# Los trenes Alvia que conectan Extremadura y Madrid alcanzan una puntualidad del 90% tras las medidas adoptadas por Mitma

- De los nueve trenes Alvia que han circulado en los últimos días, ocho han sido puntuales. Estos trayectos alcanzan una ocupación cercana al 95%.
- Renfe mejora su compromiso voluntario de puntualidad para los trenes de Larga Distancia y devolverá el 50% del precio del billete para retrasos superiores a 15 minutos desde el 19 de julio y hasta la completa normalización de los viajes.
- Adif y Renfe implementan mejoras complementarias permiten cumplir los horarios y reforzar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Madrid, 29 de julio de 2022 (Mitma).

Las medidas adoptadas por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma) han permitido mejorar la calidad y puntualidad de los viajes ferroviarios entre Extremadura y Madrid, normalizando el servicio ofrecido a la ciudadanía. Así, en la última semana los trenes Alvia que conectan ambas comunidades autónomas han registrado una puntualidad media cercana al 90%.

En concreto, de los nueve trenes Alvia que han circulado desde el lunes, ocho han sido puntuales y uno de ellos llegó 23 minutos fuera de hora, lo que supone un índice de puntualidad del 89%. La circulación más rápida hasta la fecha ha sido la del tren 197 Alvia Badajoz-Madrid, el día 27 de julio, que realizó su viaje entre ambas estaciones en 4 horas y 27 minutos, llegando a destino con cinco minutos de adelanto sobre su horario programado. Estos servicios están alcanzando cifras de ocupación cercanas al 95%.



### **Devolución del 50% del billete**

Tanto Adif como Renfe siguen trabajando en medidas complementarias que permitan mejorar y consolidar este servicio. Así, hasta la completa normalización de este, el operador ferroviario ha decidido modificar su compromiso voluntario de puntualidad para los trenes de Larga Distancia que enlazan ambas regiones.

De esta manera, de forma temporal y con carácter retroactivo desde el inicio del servicio el pasado 19 de julio, Renfe devolverá el 50% del importe del billete para los retrasos superiores a 15 minutos. Los viajeros que ya han realizado su desplazamiento y les corresponde esta devolución deberán solicitarlo a través de los canales postventa de Renfe. Medida que se suma al compromiso de Renfe de devolver el 100% del precio del billete con retrasos superiores a 30 minutos.

### **Refuerzo de las actuaciones**

En el marco de las medidas extraordinarias, se siguen implementando nuevas acciones que permitan garantizar la calidad y puntualidad del servicio. De este modo, con el objeto de facilitar la fluidez en las operaciones de embarque y desembarque, Adif ha diseñado mensajes específicos por megafonía, invitando a los viajeros a que accedan a los andenes antes de la llegada de tren, y se han destinado recursos a labores de orientación y ayuda a viajeros.

Con este mismo objetivo, se han iniciado los trabajos de replanteo de zonas de estacionamiento para favorecer la identificación del coche en el andén, en las estaciones pasantes de Mérida y Cáceres.

En cuanto a la atención a personas con movilidad reducida Adif ha reforzado la asistencia de las estaciones con servicio permanente de Mérida y Cáceres, para atender a los trenes Talgo y ALVIA pasantes en estas estaciones. Asimismo, se ha creado un servicio de asistencia extraordinaria en Monfragüe para atender a los viajeros con origen/destino Plasencia.

Finalmente, se ha acordado un protocolo de comunicación con Renfe para asegurar la información anticipada de los enlaces de los trenes de Media Distancia en Mérida. Renfe informará a los clientes en los trenes de la vía de estacionamiento de su tren y la de aquellos con los que enlaza, mientras Adif garantiza la información comercial del estacionamiento.



# Nota de prensa

## **Brigadas de refuerzo**

Por su parte, Adif mantiene operativas las seis brigadas de refuerzo del personal propio para las labores de mantenimiento y reparación en el tramo Plasencia-Cáceres con el fin de reducir los tiempos de respuesta en el caso de incidencias. Estas brigadas refuerzan las ya disponibles en los tramos puestos en explotación; un total de 54 profesionales de mantenimiento dedicados en exclusiva. Estos equipos están siendo apoyados por el personal propio del área de mantenimiento de Mérida, que suman 81 profesionales.

Las brigadas de mantenimiento de refuerzo (oficiales eléctricos y mecánicos) estarán situados entre Plasencia y Badajoz, en puntos del trazado que permiten una intervención más rápida.