

Territori i Sostenibilitat i Renfe acorden el nou contracte de servei públic per a la gestió de Rodalies i Regionals fins a 2015

- **El document fixa un nou marc contractual per a millorar la qualitat del servei, amb actuacions per valor de 165 MEUR fins el 2015**
- **Preveu la implantació progressiva de serveis de Rodalies a Tarragona, Girona i Lleida a partir de gener de 2014**
- **L'acord inclou la possibilitat de penalitzacions o la revocació anticipada, total o per línies, en cas d'incompliments**

El Departament de Territori i Sostenibilitat i RENFE han tancat avui el nou contracte de servei públic 2013-2015 per a la gestió de Rodalies i Regionals, que suposa un canvi en la relació contractual entre la Generalitat, com a administració titular del servei, i l'empresa ferroviària que el presta, RENFE Operadora.

L'acord, que s'ha formalitzat aquesta tarda en la reunió de l'Òrgan Mixt de Coordinació Generalitat-Renfe Operadora, incorpora, com a principals novetats, un pla d'actuacions per a millorar la qualitat del servei per valor de 165 MEUR i dota el Govern d'instruments de control de la gestió, amb la possibilitat d'imposar penalitzacions en cas d'incompliments contractuals de l'operadora. Addicionalment, el nou contracte possibilitarà la implantació de serveis de Rodalies a Tarragona, Girona i Lleida de manera progressiva a partir de gener de 2014.

El nou marc contractual significa un canvi en la relació entre l'administració i la companyia amb l'objectiu de disposar dels instruments necessaris que garanteixin l'oferta d'un servei de qualitat i que permetin a la Generalitat un major control i intervenció en els serveis de Rodalies i Regionals. A més, inclou en les seves clàusules que, a instàncies de la Generalitat, es podrà rescindir abans de la seva finalització, totalment o per línies.

En el marc d'aquest contracte, el volum de l'oferta global que prestarà Renfe pels serveis de Rodalies serà de 820 trens diaris per dia laborable. Pel que fa al servei de Regionals, serà de 763 trens setmanals. L'any passat, 105,9 milions de viatgers van utilitzar el servei de Rodalies i 9,7 milions, Regionals.

Indicadors per garantir la qualitat

El contracte de servei obligarà l'operadora de Rodalies i Regionals a millorar la qualitat del servei, tant pel que fa a la puntualitat i regularitat del servei, com a la satisfacció percebuda pels usuaris, l'accessibilitat i confort dels trens o l'atenció al client.

En aquest sentit, el nou contracte de servei públic:

- **Incorpora obligacions d'informació sobre el servei** i les seves incidències per mitjà de telèfon, SMS, web i xarxes socials.
- **Millora la resposta en cas d'interrupció del servei**, tot obligant a donar un servei substitutori per carretera quan la previsió de resolució de la incidència superi els 90 minuts.
- **Recull les condicions de devolució del títol de transport (devolució Xpress)**, que es fixen en aquells trajectes que superin els 15 minuts de retard, tant a Rodalies com a Regionals, quan la causa sigui imputable a l'explotació pròpia del servei.
- **Garanteix l'ús prioritari del català** en la relació amb els viatgers.

Per tal de garantir i incentivar una millora continuada de la qualitat, el contracte introdueix uns indicadors objectius per avaluar el servei ofert per l'operadora. Aquests indicadors tenen en compte la diferent situació de què parteixen els serveis de rodalies i de regionals i pretenen una evolució percentualment més alta en la qualitat dels regionals. Aquests en són alguns exemples:

- puntualitat i regularitat del servei

Serveis de rodalia

2011	Objectiu 2015
93,80%	97,00%

Serveis regionals

2011	Objectiu 2015
73,00%	90,00%

- qualitat percebuda pels usuaris

Serveis de rodalia

2011	Objectiu 2015
6,77	7,10

Serveis regionals

2011	Objectiu 2015
6,10	6,90

- comoditat, confort i neteja dels trens i de les estacions

Serveis de rodalia		Serveis regionals	
2011	Objectiu 2015	2011	Objectiu 2015
6,99	7,20	6,20	6,99

- atenció al client (telefònica, telemàtica, presencial)

Serveis de rodalia		Serveis regionals	
2011	Objectiu 2015	2011	Objectiu 2015
6,49	7,05	5,90	6,80

Instruments de control

Una altra de les novetats del nou acord és que la Generalitat es dota d'instruments de control de la gestió de RENFE en cas d'incompliments, que preveuen la imposició de penalitzacions, a més de les sancions que, des de la modificació de la llei ferroviària, es podien aplicar.

Les mesures correctores que el contracte estableix són:

- **Penalitzacions per supressió de trens o retards:** en cas de no prestació del servei o de retards, la Generalitat podrà penalitzar l'operadora, amb uns imports que variaran segons el cas.
- **Penalitzacions vinculades a la qualitat del servei:** si RENFE Operadora no compleix amb els indicadors de qualitat, l'aportació econòmica es pot reduir fins a 3 MEUR/any.
- **Revocació del servei:** la Generalitat tindrà la possibilitat de revocar, en la seva totalitat o línia per línia, el servei a l'operadora i atorgar-lo a una altra companyia.

Les condicions econòmiques

Pel que fa a les condicions econòmiques que recull el nou contracte, cal tenir en compte aquests aspectes:

- **Cost anual del contracte:** Aquest cost es calcula en funció del dèficit d'exploració; és a dir, aquella part del servei que no queda coberta pels bitllets. L'aportació per a finançar el dèficit l'ha de rebre anualment la Generalitat via pressupostos Generals de l'Estat per a poder-la abonar a RENFE operadora. Altrament, no les hi compensarà.

	2012	2013	2014	2015
COMPENSACIÓ PREVISTA	106,2 MEUR	116,4 MEUR	116,9 MEUR	119,9 MEUR

- **Pla d'accions per a la millora del servei:** El contracte recull un conjunt d'actuacions fins l'any 2015 per a la millora del servei de Rodalies i Regionals que finançaran la Generalitat i RENFE operadora, per valor de 165 MEUR. Entre les mesures que s'implantaran, cal remarcar la implantació de serveis de rodalies a Lleida, Tarragona i Girona, el perllongament de serveis a la línia R1, l'increment de places en diverses línies de Regionals, el reforç de la vigilància o la millora de la megafonia i dels sistemes d'informació a les estacions.

El pla també recull actuacions que ja es duen a terme com l'homogeneïtzació de freqüències en algunes línies de rodalies o la nova línia R8; accions que s'han iniciat, com la remodelació dels trens que cobreixen la línia de Puigcerdà; o altres que es van desenvolupant any a any, com la incorporació de nou material o la millora en els controls d'accessos.

Accions per iniciar

Implantació serveis rodalia Tarragona
Implantació serveis rodalia Girona
Implantació serveis rodalia Lleida
Milliores servei R1: perllongament Mataró-Arenys de Mar
Reforç ofertes de places R13, R14, R15 i R16
Serveis SUNRAIL (llançadora Figueres-Portbou)
Millora de la megafonia estacions
Punts d'atenció al client Barcelona-Sants i Plaça de Catalunya
Increment vigilància caps de setmana

Accions ja iniciades o en marxa

Milliores a l'R2 (nou servei al matí a l'aeroport), l'R4 sud (milliores freqüències cap de setmana) i l'R3 (nou semidirecte a Puigcerdà)
R1, R2 i R4: regularització freqüències horari nocturn
R1 i R4: homogeneïtzació freqüències. Nova línia R8
R11: perllongament un servei Girona - Figueres
Remodelació interiorisme trens línia Puigcerdà
Pla de neteja i manteniment d'estacions
Millora de la seguretat i vigilància
Millora de la il·luminació i eficiència energètica estacions
Increment personal inspecció contra el frau, nous terminals, tancament estacions
Remodelació de trens i incorporació de nou material
Milliores en els sistemes de venda i de control d'accessos
Comunicacions i sistemes d'informació

INVERSIÓ TOTAL PREVISTA FINS A 2015

165 MEUR

Rodalies a Girona, Tarragona i Lleida

La nova configuració dels serveis ferroviaris de Rodalies de Catalunya comprèn la implantació de serveis territorials de rodalia a Tarragona, Girona i Lleida. Aquesta reordenació del servei permetrà crear una nova oferta que servirà per millorar la comunicació entre les principals poblacions de les diferents regions metropolitanes. Es preveu que els nous serveis s'implantin progressivament a partir del gener vinent.

Nou director de Rodalies de Catalunya

En la reunió de l'Òrgan Mixt de Coordinació Generalitat-Renfe Operadora que s'ha dut a terme aquesta tarda també s'ha acordat el nomenament de Miguel Pérez com a director de Rodalies de Catalunya.

17 de juny de 2013