

Dades del client / Datos del cliente

Nom / Nombre DAVID C / Pl / Avda. c/ Mallorca Núm. / Piso/ Lletres / Letra 662 EJ Ira.
1r. Cognom / 1.º Apellido VALLESPI Municipi / Municipio BARCELONA C.P. 08027
2n. Cognom / 2.º Apellido ROS Província / Provincia BARCELONA Telèfon / Teléfono 93-408-11-40
N.I.F. 37.745.112-L Títol de transport / Título de transporte Billete cercanías

Dades del lloc on ha passat l'incident / Datos del lugar donde se produjo el incidente

Nom Estació / Oficina Viatges / Tren - cotxe - plaça
Nombre de la estación / Oficina Viajes / Tren - coche - plaza

Origen del viatge / Origen del viaje _____ Destinació del viatge / Destino del viaje _____ Data viatge / Fecha viaje _____ Hora sortida / Hora salida _____

Descripció de la Reclamació / Descripción de la Reclamación

Adjunto escrito explicativo y documentos que certifican los gastos



25 de octubre 2006 David Vallespi
Data / Fecha (Firma / Firma)

Aquesta reclamació pot ser seleccionada, aleatòriament, per realitzar enquestes globals de qualitat del servei d'atenció al client.
Si no vol que les seves dades siguin utilitzades per realitzar aquesta enquesta, marqui NO amb una creu.

Esta reclamación puede ser seleccionada, para realizar encuestas globales de calidad del servicio de atención al cliente.
Si no desea que sus datos puedan ser utilizados para realizar dicha encuesta, marque con una cruz NO

Dependència / Dependencia

Per a qualsevol qüestió relacionada amb aquesta reclamació, es pot adreçar a la Gerència / Para cualquier cuestión relacionada con la presente reclamación, puede dirigirse a la Gerencia _____

amb seu a / con residencia en _____

Segell / Sello _____

Reclamación por el servicio de RENFE del día 22 de octubre del 2006

Señores de RENFE:

Mi nombre es David Vallespí i Ros, con D.N.I. 37.745.112-L, vecino de la ciudad de Barcelona, en la calle Mallorca, 662 entresuelo 2ª escalera izquierda.

Quisiera atendieran la siguiente RECLAMACIÓN:

El pasado domingo día 22 de octubre, fui con mi familia (mujer y dos hijos de 10 y 6 años) a pasar la mañana a Sitges por lo que subimos al tren de la línea C2, a las 10:40 horas, en la estación de CLOT, y con la intención de regresar al mediodía a comer a nuestra casa.

Tras la visita a Sitges, con la intención de regresar nos dirigimos a la estación de RENFE a las 13 horas y sacamos los correspondientes billetes para regresar a casa, sólo conservo el ticket de 2 viajes ya que pensábamos que los niños tendrían precio reducido y al no tenerlo tuvimos que sacar dos billetes más de los cuales no guardo el ticket. Con el extracto de la tarjeta VISA se puede demostrar como se realizaron 2 operaciones correspondientes a los 4 tickets (ver documentos adjunto).

Sobre las 13,50 horas y viendo que el tren no llegaba y que en estación había estacionado un tren de "Regional-Expres" que no se movía, fuimos a preguntar al personal que tienen ustedes atendiendo en dicha estación y cual fue nuestra sorpresa al ver que de muy malas maneras ofrecían a las personas que preguntaban, la posibilidad de la devolución del importe del billete por que, según explicaba, había una avería en una catenaria cerca del Prat y no sabían cuando se iba a resolver (nos comentaron que entre 1 hora y media a tres horas), nos comentaron que no podían anunciarlo por megafonía porque tenían averiado el sistema. Y mientras esto sucedía, la gente que iba llegando a la estación seguía sacando billetes por las máquinas expendedoras automáticas ya que no había ningún tipo de rótulo informando de dicha avería.

Nos devolvieron el importe de los billetes y nos informaron de que RENFE no iba a poner ningún autocar para sustituir el trazado de la línea de tren averiada, y que en el pueblo de Sitges existía un servicio de autobuses que ya nos llevarían, pero estos no pasaban por Sitges hasta las 16:00 horas.

Solicitamos las hojas o libro de reclamaciones para hacer constar la falta de información por parte de los empleados de la estación y su respuesta fue que solo tenían un libro de reclamaciones al cual



únicamente le quedaban un par de hojas y que por lo tanto fuéramos poniendo nuestro nombre en forma de relación y que RENFE ya atendería la reclamación de forma conjunta (pero nadie tendría el comprobante de haber puesto dicha reclamación). Este comportamiento ya representa en sí un acto que infringe las leyes en vigor.

Ante la imposibilidad de poder efectuar la reclamación y la falta de atención que estos señores, en nombre de su empresa, nos estaban dando, decidimos llamar a las autoridades para que estos nos vinieran a ayudar. Sobre las 14:30 horas se presentaron a la estación un vehículo de la policía local y un par de vehículos de la patrulla de la Guardia Civil, los cuales intercedieron por nosotros y nos notificaron que sobre las 15:30 horas podríamos coger un tren dirección a Sant Vicenç y desde allí por la línea del interior llegar a Barcelona.

Como tengo dos hijos menores, en lugar de esperar en la estación, y siguiendo consejo de la guardia civil, fuimos a comer, cosa no prevista en nuestros planes, pues mi marido precisa tomar una medicación que no llevábamos encima (ver documentos adjuntos).

A las 16:04 horas regresamos a la estación, donde había colgados letreros tanto en la ventanilla como en 2 de las 3 máquinas expendedoras, indicando el cambio de trazado que ya nos había indicado con anterioridad la guardia civil, y por ello decidimos sacar de nuevo los billetes y poder regresar a casa (ver documentos adjuntos y fotos de las máquinas expendedoras y del mensaje). Fui a preguntar al empleado de la ventanilla por que vía llegaba el tren y su respuesta fue que no funcionaba ninguna de las líneas, que el sistema se había quemado entre el Prat y la estación de Sants y que RENFE no pensaba poner ningún servicio de autobuses para sustituir la línea averiada.

Nos volvimos a discutir ya que, ¿si RENFE no podía dar servicio como era posible que delante de sus narices tuviera el letrero informativo y también estuviera en las máquinas expendedoras, motivo por el cual la gente continuaba comprando billetes y el personal de la estación tan tranquilos?

En la estación de autobuses de Sitges había una cola increíble de toda la gente que desde las 13 horas no había podido coger el tren, más la que había ido llegando (a excepción de los que para llegar al aeropuerto ocuparon los pocos taxis del pueblo). El autobús llegó a las 16:30 horas y al máximo de su capacidad por lo que se negó a abrir las puertas y la policía local y la Guardia Civil tuvieron que volver a mediar por nosotros pues la gente no dejaba pasar el autobús. Nos dijeron que el próximo autobús llegaría a la 20:30 horas, aproximadamente, pero que nos volveríamos a quedar sin subir porque el autobús ya había dejado gente fuera en los dos pueblos anteriores y por lo tanto cuando llegara a Sitges volvería a estar lleno.

Regresamos a la estación y dado que el empleado seguía diciendo que RENFE no iban a poner ningún medio de transporte para salir de Sitges, en ninguna de las direcciones, no nos quedó otra opción que ir a una empresa de alquiler de vehículos situada en frente de la estación del tren y alquilar un vehículo para poder regresar a nuestra casa en Barcelona ciudad devolviéndolo en la estación de Sants (ver documentos adjuntos).

Una vez llegados a la estación de Sants fuimos a la ventanilla de reclamaciones donde nos atendieron muy amablemente y al exponerle el caso llamaron a Sitges debido al cúmulo de despropósitos. La respuesta del Factor de la estación de Sitges fue que no pasó nada de particular y que tenía más libros de reclamación pero que no quiso sacarlos, con la consiguiente incredulidad de la persona que nos atendía en la estación de Sants. Por suerte en la ventanilla de al lado había otra persona que procedía también de Sitges explicando lo mismo.

Tras hablar con esta persona nos aconseja tranquilizarnos, recoger toda la información y volver otro día con más calma para presentar la oportuna reclamación.

Tras esto tuvimos que coger el servicio de Metro hasta llegar a la para de origen del viaje, que es la de Clot, por lo que hemos gastado 4 viajes de metro (ver documentos adjuntos).

Este incidente de RENFE y la falta de soluciones por parte de su empresa, nos ocasionó los siguientes gastos (de los que adjunto comprobante/resguardo) y perjuicios de los cuales espero se hagan cargo ustedes y que paso a desglosar:

- comida para mi familia en el restaurante BOCCALINO por importe de 47,99 euros
- alquiler de un vehículo utilitario a la empresa EUROPCAR para regresar a casa 86,54 euros
- peaje de la autopista 4,69 euros
- billete de metro para poder llegar desde el punto de entrega del vehículo ya en Barcelona (estación de Sants) hasta mi casa 6,65 euros.

Todo esto suma un importe de 145,87 euros.

Todo ello sin contar el mar rato que hemos pasado por el trato vejatorio ofrecido por los empleados de la estación de Sitges, con la impotencia de no saber como regresar a casa y al mismo tiempo aparentar estar

calmados para no demostrar a nuestros hijos los nervios y el descontrol que nos estaba ocasionando su avería y su falta de atención.

El caso es que de planear una salida de domingo y regresar a comer a casa con el tren de la 13:18 horas, terminamos regresando a casa a las 19 horas y con los nervios destrozados.

Para demostrar todo esto presentamos los siguientes documentos,

- Ticket de compra de billetes en la estación de Sitges a las 13:00 h.
- Factura Restaurante BOCCALINO.
- Ticket de compra de billetes en la estación de Sitges a las 16:04 h.
- Factura alquiler coche en EUROPCAR de Sitges y entregado en la estación de Sants.
- Ticket del paso por la autopista para llegar a Barcelona.
- Tarjeta T-10 con los 4 viajes gastados para ir de la estación de Sants hasta el Clot.
- Dos fotos realizadas a las 16:07 de las máquinas expendedoras con el mensaje diciendo que se RENFE nos llevaba hasta Barcelona.

Espero sea atendida mi reclamación y solo quede como una anécdota o suceso a recordar.

Barcelona, a 25 de octubre del 2006



David Vallespi i Ros
C/. Mallorca 662, entresuelo 2ª escalera izquierda
08027 Barcelona
tel. 93 408 11 40