



D. DAVID VALLESPI ROS
C/ Mallorca, 662 ENT. IZQ.
08027 BARCELONA

C50024995001

Barcelona, 16 de noviembre de 2006

Estimado Sr. Vallespi:

En primer lugar, queremos expresarle nuestras más sinceras disculpas por las incomodidades que nos relata en su reclamación, motivadas por las incidencias producidas los días 22 y 23 de octubre.

La red ferroviaria de Barcelona está experimentando el mayor cambio de su historia: El Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), está trabajando en la construcción de vías, de estaciones y de instalaciones especialmente preparadas para la llegada de la alta velocidad, y por otro lado en una profunda mejora de la red convencional por la que circulan trenes de cercanías, de media y larga distancia y de mercancías.

En otras líneas y en otras ciudades, la realización de ese esfuerzo conjunto se considera inviable. Las obras llevan aparejada la suspensión de líneas completas, con los perjuicios que ello ocasiona a miles de ciudadanos.

En la mayor parte de la red ferroviaria de Catalunya, esas obras conviven con el servicio actual. Renfe Cercanías ha optado por llevar a cabo estos progresos mientras se mantiene el servicio, a pesar de las carencias, y de hacerlo con la máxima seguridad para las personas y con el objetivo de evitar mayores molestias a los ciudadanos.

En este contexto, es posible que los servicios de Renfe Cercanías sufran alteraciones en el servicio, a pesar de la máxima exigencia de Renfe y ADIF, tal y como sucedió durante el pasado mes.

El día 22 de octubre, a las 12.25 horas una máquina de la empresa OHL que trabajaba en la estación de mercancías de Can Tunis rompió un cable eléctrico de una torre alta tensión, cayendo sobre el cableado de las instalaciones de control de tráfico, seguridad y comunicaciones de ADIF, provocando daños de elevada consideración.

Como consecuencia de esta avería, se suspendió totalmente la circulación de trenes en las líneas 2 y 10. El tráfico de la línea 2 se recuperó con restricciones sobre las 16 horas, efectuándose el trayecto de la línea 10 hasta el Aeropuerto mediante autobuses. Esta avería también repercutió en el resto de las líneas de Cercanías, así como en las de Media y Larga Distancia. Lamentablemente, también resultó afectado el sistema de megafonía centralizada que opera desde nuestro Centro de Control de Información, impidiendo la emisión de mensajes informativos a los clientes de las estaciones afectadas de la línea 2. La gestión de la información, en esta situación, tuvo que realizarse de forma más limitada desde los puntos locales de cada estación.

Desde el mismo instante en que se produjo la interrupción del servicio, técnicos de Adif se desplazaron al punto afectado para comenzar de inmediato los trabajos de reparación. En total, los 201 técnicos que intervinieron en la reparación sustituyeron, conectaron y comprobaron un haz de cables de 60 metros de longitud cuyas funciones comprenden las comunicaciones, la telefonía y transmisión de datos, la red de fibra óptica, el suministro de energía y las instalaciones de seguridad. Estos trabajos finalizaron a las tres de la madrugada del lunes día 23, aunque la total normalidad en la circulación no se recuperó hasta el inicio del servicio del martes día 24.



Permitame comentarle que nuestras Condiciones de Transporte sólo contemplan la devolución del billete de Cercanías. Por este motivo, como atención comercial y dadas las molestias que se han producido para clientes como usted, adjunto le remito el documento "Abono a Cliente", con el cual podrá dirigirse a cualquier taquilla de Renfe-Cercanías donde se le abonará la cantidad que figura en el mismo previa presentación de su DNI.

Para paliar las alteraciones que puedan sufrir los servicios de Renfe Cercanías durante estas obras, se están incrementando los recursos: más personal, más trenes y la introducción de importantes mejoras que, una vez acabadas las obras, mejorarán sustancialmente la calidad del servicio de Renfe en Barcelona.

Hasta ese momento, desde Renfe Cercanías queremos solicitar de nuestros clientes su paciencia y comprensión y ofrecer nuestras disculpas por las inevitables molestias. Queremos transmitirles nuestra voluntad de gestionar el servicio con la mayor calidad y rapidez posible en estas circunstancias.

Gracias al esfuerzo de todos, pronto podremos disfrutar de una mejor red de Cercanías en Barcelona.

Atentamente,

78
Mercedes Pérez Arcas

Técnico de Gestión de Calidad



ABONO A CLIENTE

NÚMERO 150001545

Dependencia Emisora	FECHA DE EMISIÓN			CÓDIGO EMISOR	
Gerencia de Cercanías	DÍA	MES	AÑO	UN	CENTRO
BARCELONA	16	11	2006	80	5800008

A FAVOR DE:

Nombre: DAVID Apellidos: VALLESPI ROS	DNI/NIF/PASAP 37745112L
Domicilio: CALLE MALLORCA N° 662; ENT. IZQ.	
C.P. 08027 Población.- BARCELONA Provincia.- BARCELONA	Pais._

Datos Bancarios	Entidad	Agencia	DC	Núm. Cuenta

Motivo de la reclamación:
INCIDENCIAS DIAS 22 Y 23 DE OCTUBRE

IMPORTE DEL ABONO (IVA Incluido.)	1._ Pago Contado (< 60 EUR)	
19,20 EUROS	2._ Propuesta de Pago (> 60 EUR)	
EN LETRA: DIECINUEVE EUROS CON VEINTE CENTIMOS		

Datos del responsable que autoriza el pago	
Matricula._ 8861106	Cargo._ Técnico de Gestión de Calidad
Nombre._ Mercedes Pérez Arcas	
Firma: <i>PS</i>	

ACUSE RECIBO CLIENTE	
Fecha y Firma:	Sello de la estación
	Adjuntar al justificante original de pago VISIR

Fecha límite de cobro: 1 año después de la fecha de emisión

NÚMERO DE CARPETA N50024995001