



ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

UNAE FEDERACIÓ UNIÓ CÍVICA DE CONSUMIDORS
I MESTRESSES DE CASA DE CATALUNYA

L'OCUC
Organització de Consumidors
i Usuaris de Catalunya

facua
Catalunya

Comunicado de las Asociaciones de Consumidores de Cataluña en relación a la incidencia en la línea de Cercanías Sur 2

Tras la avería ocurrida en las instalaciones de Gavà que está ocasionando alteraciones importantes en la circulación de los trenes de Cercanías y regionales que pasan por el área metropolitana de Barcelona que, según se ha comentado, pueden prolongarse durante varias semanas y después de constatar grandes deficiencias en las informaciones a los usuarios de este servicio público en cuanto a la frecuencia de trenes y transportes alternativos con una evidente descoordinación y una desfasada actualización de la frecuencia de trenes operativos en la línea de cercanías R2 Sur con los consecuentes perjuicios que estos hechos ocasionan miles de ciudadanos que dependen de este medio de transporte para desplazarse a sus obligaciones cotidianas y laborales queremos manifestar lo siguiente:

- Elevar una denuncia pública por dejar constancia de la afectación que sufren estos miles de ciudadanos a causa de las reiteradas irregularidades informativas que reciben
- Que a los ciudadanos afectados se les facilite el acceso a los servicios de información de RENFE para que puedan ejercer su derecho a reclamar evitando los colapsos tanto en la atención telefónica o telemática al cliente como a nivel presencial a través de las hojas de reclamación correspondientes y garantizar el acceso al teléfono gratuito de información 900 410 041 que a menudo o no responde o la información que facilita no está actualizada.
- Solicitamos que se actúe desde las autoridades competentes para velar por los intereses de los ciudadanos afectados y que, en su caso, se apliquen los expedientes sancionadores que correspondan.

Los afectados pueden canalizar las consultas, quejas, reclamaciones o denuncias que consideren oportunas presentando las reclamaciones a través de los canales de atención al cliente que ofrece Cercanías con las hojas de reclamación correspondientes y pueden hacerlo presencialmente en las estaciones, con las hojas de reclamación o bien de forma telemática en la web rodalies.gencat.cat. También disponen del teléfono gratuito de información y atención 900 410 041.

Las Asociaciones de Consumidores estamos a disposición de todos los afectados para ayudarles y orientarles en caso de que no logren realizar su reclamación por los canales que ofrecen Renfe y Cercanías.

Barcelona, 11 de Mayo de 2023

ACPB - Associació de Consumidors de la Província de Barcelona
CUS – Salut + Consum + Alimentació
FACUA Catalunya – Consumidors en Acció
UNAE – Federació Unió Cívica de Consumidors i Mestresses de Casa de Catalunya
OCUC – Organització de Consumidors y Usuaris de Catalunya