



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

Comunicat de les Associacions de Consumidors de Catalunya en relació a la incidència a la línia de Rodalies Sud 2

Després de l'avaría ocorreguda a les instal·lacions de Gavà que està ocasionant alteracions importants en la circulació dels trens de Rodalies i regionals que passen per l'àrea metropolitana de Barcelona que, segons s'ha comentat, poden prolongar-se durant diverses setmanes i després de constatar grans deficiències en les informacions als usuaris d'aquest servei públic quant a la freqüència de trens i transports alternatives amb una evident descoordinació i una desfasada actualització de la freqüència de trens operatius a la línia de rodalies R2 Sud amb els conseqüents perjudicis que aquests fets ocasionen milers de ciutadans que depenen d'aquest mitjà de transport per desplaçar-se a les seves obligacions quotidianes i laborals volem manifestar el següent:

- Elevem una denúncia pública per deixar constància de l'afectació que pateixen aquests milers de ciutadans a causa de les reiterades irregularitats informatives que reben
- Demanem que als ciutadans afectats se'ls faciliti l'accés als serveis d'informació de RENFE perquè puguin exercir el seu dret a reclamar evitant els col·lapses tant en l'atenció telefònica o telemàtica al client com a nivell presencial a través dels fulls de reclamació corresponents i garantir l'accés al telèfon gratuït d'informació 900 410 041 que sovint o no respon o la informació que facilita no està actualitzada.
- Sol·licitem que s'actuï des de les autoritats competents per vetllar pels interessos dels ciutadans afectats i que, si escau, s'apliquin els expedients sancionadors que corresponguin.

Els afectats poden canalitzar les consultes, queixes, reclamacions o denúncies que considerin oportunes presentant les reclamacions a través dels canals d'atenció al client que ofereix Rodalies amb els fulls de reclamació corresponents i ho poden fer presencialment a les estacions, amb els fulls de reclamació, o bé de forma telemàtica en el web rodalies.gencat.cat. També disposen del telèfon gratuït d'informació i atenció 900 410 041.

Les Associacions de Consumidors estem a disposició de tots els afectats per ajudar-los i orientar-los en cas que no aconseguixin realitzar la seva reclamació pels canals que ofereixen Renfe i Rodalies.

Barcelona, 11 de Maig de 2023

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