



# Informe sobre la calidad de los servicios, 2019

## Índice

1. Información y billetes .....	2
2. La puntualidad de los servicios y los principios generales para hacer frente a la interrupción de los servicios .....	3
3. Cancelaciones de servicios .....	4
4. Limpieza del material rodante y de las instalaciones de las estaciones .....	4
5. Encuestas de satisfacción del cliente.....	5
6. Tratamiento de las reclamaciones e indemnización por incumplimiento de normas de calidad del servicio .....	6
7. Prestación de Asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida .....	7

## Cuadros

Cuadro 1. Servicios retrasados.....	3
Cuadro 2. Retrasos a la llegada .....	3
Cuadro 3. Servicios suprimidos.....	4
Cuadro 4. Información recogida en los cuestionarios de estudios de calidad percibida .....	5
Cuadro 5. Número de reclamaciones y resultado .....	6
Cuadro 6. Número de casos de asistencia por categoría de servicio .....	7

## 1. Información y billetes

- Provisión de información sobre el viaje durante el mismo.

Para informar a los viajeros durante el viaje, Renfe utiliza diferentes medios técnicos en función del tipo de material rodante: megafonía, pantallas dinámicas y monitores. Además, también informa mediante el personal que presta servicio a bordo del tren.

- Cuántas solicitudes de información se manejan en la estación.

No se dispone de información estadística.

- Cómo obtener información acerca de horarios, tarifas y andenes.

En los puntos de información y venta de billetes ubicados en las estaciones, además de mediante expositores, pantallas y teleindicadores. También puede obtenerse la información sobre horarios y tarifas en su página web, <http://www.renfe.com/>, cuyos contenidos más visitados también pueden ser consultados en el servicio Renfeticket por medio de dispositivos móviles con conexión a Internet. Dispone asimismo de un servicio telefónico específico, que ofrece a los viajeros todo tipo de información comercial. Igualmente se ofrece esta información a través de las redes sociales.

- Instalaciones para la compra de billetes.

La compra de billetes puede realizarse en los puntos de venta con atención personal situados en las estaciones, en máquinas automáticas expendedoras de billetes, en agencias de viajes y a través de la página web de Renfe: <http://www.renfe.com/>.

- Disponibilidad de personal en la estación para información y venta de billetes.

Con excepción de algunas estaciones con muy reducido número de viajeros, las estaciones disponen de personal para venta de billetes e información al cliente.

Aquellas estaciones que no disponen de personal, cuentan con máquinas autoventa que ofrecen la posibilidad de atención personal de forma remota.

- Cómo se facilita la información a las personas discapacitadas y personas con movilidad reducida.

Además de los sistemas de información a disposición de cualquier viajero, Renfe ofrece un servicio específico de atención a personas discapacitadas y personas con movilidad reducida (PMR) denominado ATENDO. Este servicio, al que puede accederse a través de teléfono, internet y centros de atención situados en diferentes estaciones, ofrece también a estas personas atención, ayuda y seguimiento personalizado durante el viaje.

## 2. La puntualidad de los servicios y los principios generales para hacer frente a la interrupción de los servicios

### • Retrasos:

- Promedio general de retrasos en los servicios en % por categoría de servicio (Internacional, de larga distancia nacional, regional y urbano/suburbano).

Presentamos la información agrupada en dos categorías:

- “Larga Distancia Nacional” incluye los trenes Convencionales, de Alta Velocidad y trenes Internacionales en territorio nacional.
- “Regional y Urbano/Suburbano/” incluye el servicio prestado por los trenes de Cercanías y de Media Distancia tanto Convencional como de Alta Velocidad.

**Cuadro 1. Servicios retrasados**

	2017	2018	2019
Larga Distancia Nacional	19,11%	20,65%	<b>17,33%</b>
Regional y Urbano/Suburbano	7,34%	8,44%	<b>8,02%</b>
% Retrasos a la salida (no incluye cercanías)	6,54%	7,48%	<b>7,76%</b>
% Conexiones perdidas con otros servicios ferroviarios	0,33%	0,41%	<b>0,46%</b>

**Cuadro 2. Retrasos a la llegada**

Larga Distancia Nacional				Media Distancia (Convencional y Alta Velocidad)			
				<i>No incluye Cercanías</i>			
	2017	2018	2019		2017	2018	2019
% Retrasos de menos de 60'	15,18%	16,71%	<b>14,16%</b>	% Retrasos de menos de 60'	21,68%	22,76%	<b>19,58%</b>
% Retrasos de 60-119'	0,61%	0,81%	<b>0,73%</b>	% Retrasos de 60-119'	0,37%	0,49%	<b>0,49%</b>
% Retrasos de 120' o más	0,28%	0,30%	<b>0,32%</b>	% Retrasos de 120' o más	0,08%	0,11%	<b>0,14%</b>

### • Interrupciones

- Existencia y breve descripción de los planes de contingencia y planes de gestión de crisis.

Con el propósito de planificar las líneas de actuación preventivas y correctivas que, coordinadamente con el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) y los servicios de ayuda exterior, se encaminen a dar respuesta inmediata ante cualquier accidente, fallo técnico o cualquier otra incidencia que perturbe el tráfico ferroviario, se elaboraron los siguientes Planes de Contingencias:

- Plan de Contingencias de Renfe.
- Plan de Contingencias de Adif.
- Circulares de Presidencia.
- Acuerdo con Adif para conformar el Comité de Crisis conjunto.

Los objetivos de estos planes son:

- Tener identificadas las causas generadoras de contingencias inherentes a la explotación de los trenes de Renfe.
- Mitigar las consecuencias de cualesquiera contingencias que degraden el servicio normal de los trenes de Renfe.
- Facilitar el restablecimiento de la circulación normal de los trenes de Renfe en caso de presentarse algún tipo de contingencia.
- Conocer los medios de intervención de Renfe en caso de contingencia y el modo de resolverlos.
- Disponer de un catálogo, compartido con Adif y otras empresas ferroviarias, de medidas de gestión de contingencias.
- Contribuir al logro del principio de unidad en todas las fases de la resolución de contingencias.

Además hay procedimientos más específicos que regulan las actuaciones ante incendios, inclemencias meteorológicas, actuaciones ante interrupciones de la circulación en puntos clave, etc. y la Normativa de Seguridad en la Circulación que también regula y procedimenta las actuaciones ante incidencias.

### 3. Cancelaciones de servicios

- Cancelación de servicios sobre el total de servicio en % por cada categoría de servicio (Internacional, de larga distancia nacional, regional y urbano/suburbano).

Cuadro 3. Servicios suprimidos			
	2017	2018	2019
Larga Distancia Nacional	0,17	0,28%	<b>0,29%</b>
Regional y Urbano/Suburbano	1,25%	0,97%	<b>1,35%</b>

### 4. Limpieza del material rodante y de las instalaciones de las estaciones

- Intervalos de limpieza.

Existen contratos de limpieza tanto para el material rodante como para las estaciones de viajeros, en los cuales se determinan las consistencias de limpieza y sus periodos de realización, variando en función del tipo de actuación de que se trate (diaria, semanal, quincenal, etc.).

- Mediciones técnicas para la calidad del aire (por ejemplo, nivel de CO<sub>2</sub> en ppm).

La calidad del aire en el material rodante se garantiza a través de actuaciones específicas contempladas en los Planes de Mantenimiento de cada vehículo, en los que se contemplan la limpieza o sustitución de los filtros del aire acondicionado en las distintas intervenciones programadas. Así mismo se realizan mediciones del nivel de CO<sub>2</sub> en ppm para comprobar la adecuación del material para la prestación del servicio.

• Disponibilidad de aseos.

En los trenes de Alta Velocidad, Larga Distancia y Media Distancia, para poder dar el tren como apto para el servicio, los aseos tienen que estar en perfecto estado de limpieza, con la dotación que les corresponda y disponibles para su utilización.

No obstante, los trenes que disponen de varios aseos repartidos a lo largo del tren, pueden considerarse aptos para prestar servicio pese a que tengan algún aseo inútil, siempre que el número de aseos útiles sean suficientes para atender las necesidades de los viajeros del tren.

Los trenes de Cercanías, pese a la singularidad del servicio que prestan (corta duración del viaje), disponen en su gran mayoría de un aseo por tren.

En todas las estaciones hay a disposición de los usuarios aseos públicos. La cantidad y ubicación de los mismos depende del tipo de estación, tamaño y del número de viajeros que la utilizan.

## 5. Encuestas de satisfacción del cliente

En Renfe se realizan, anualmente, estudios de calidad percibida en los distintos productos con los que se presta el servicio de transporte (Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías).

A continuación se presenta un cuadro con la correlación entre algunos de los aspectos que se recogen en los cuestionarios utilizados para dichos estudios de calidad percibida y los tipos de servicios. Se incluyen como observaciones algunos comentarios aclaratorios:

**Cuadro 4. Información recogida en los cuestionarios de estudios de calidad percibida**

		Larga Distancia-Alta Velocidad		Media Distancia-Alta Velocidad		Media Distancia- Convencional		Cercanías	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1	Puntualidad de los trenes	8,71	<b>8,63</b>	8,26	<b>8,21</b>	6,78	<b>6,71</b>	6,44	<b>6,17</b>
	Observaciones: Se recoge la percepción de la puntualidad en todos los estudios.								
2	Información a los pasajeros en caso de retrasos	NO	<b>7,05</b>	6,47	<b>5,92</b>	5,51	<b>5,43</b>	5,49	<b>5,32</b>
	Observaciones: No se recoge en el estudio de AVL. Sí se mide en el resto de estudios (AVMD, MDC y Cercanías).								
3	Exactitud y disponibilidad de información "a bordo" / "en andén"	8,06	<b>8,03</b>	7,48	<b>7,45</b>	6,66	<b>6,75</b>	6,67	<b>6,43</b>
	Observaciones: Se recoge en todos los estudios pero con diferentes conceptos en los distintos mercados.								
4	Buen mantenimiento y excelente conservación de trenes	7,81	<b>7,67</b>	7,75	<b>7,83</b>	7,09	<b>6,99</b>	7,03	<b>7,11</b>
	Observaciones: Se recoge en todos los estudios.								
5	Alto nivel de seguridad en trenes y estaciones	7,81	<b>7,80</b>	7,98	<b>8,11</b>	7,40	<b>7,13</b>	6,83	<b>6,60</b>
	Observaciones: Se recoge en todos los estudios a partir de diferentes conceptos en los distintos mercados.								
6	Limpieza en interior del tren	8,03	<b>8,00</b>	7,75	<b>8,25</b>	7,65	<b>7,70</b>	7,29	<b>7,28</b>
	Observaciones: Se recoge en todos los estudios.								

		Larga Distancia-Alta Velocidad		Media Distancia-Alta Velocidad		Media Distancia- Convencional		Cercanías	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
7	Suministro / Servicio de información útil durante el viaje	7,82	<b>7,80</b>	7,48	<b>7,45</b>	6,66	<b>6,75</b>	6,67	<b>6,43</b>
		Observaciones: Se recoge en todos los estudios a partir de diferentes conceptos en los distintos mercados.							
8	Tiempo de repuesta a solicitudes de información en estaciones	S/D	<b>S/D</b>	7,98	<b>7,65</b>	7,27	<b>7,31</b>	6,88	<b>6,97</b>
		Observaciones: Se recoge en todos los estudios a partir de diferentes conceptos en los distintos mercados.							
9	Disponibilidad de aseos de buena calidad en todos los trenes	7,12	<b>6,92</b>	7,75	<b>7,83</b>	7,65	<b>7,7</b>	NO	
		Observaciones: No se mide en el estudio de Cercanías. Se recoge en los estudios de AVLD, AVANT y MDC.							
10	Limpieza y mantenimiento de estaciones a un alto nivel	8,00	<b>8,02</b>	7,50	<b>7,52</b>	7,10	<b>7,02</b>	7,05	<b>7,13</b>
		Observaciones: Se recoge en todos los estudios.							
		8,28	<b>8,31</b>	7,90	<b>7,80</b>	7,45	<b>7,03</b>	7,63	<b>7,54</b>
11	Accesibilidad de estaciones y trenes	Observaciones: En los estudios de AVLD, AVANT y MDC se mide la facilidad y comodidad para subir y bajar del tren. En el estudio de Cercanías se recogen tres preguntas relativas a la accesibilidad en estaciones. Para mayor información en el ámbito de estaciones, habría que remitirse al Estudio de Calidad de Estaciones de Viajeros que realiza ADIF.							
12	Asistencia a personas discapacitadas y PMR's	<u>2018:</u> 9,15 <u>2019:</u> <b>8,41</b>						NO	
		Observaciones: Proviene del estudio específico de Calidad Percibida del Servicio ATENDO. Cercanías autoaccesible.							

## 6. Tratamiento de las reclamaciones e indemnización por incumplimiento de normas de calidad del servicio

- Cómo informan las empresas ferroviarias a los pasajeros de sus derechos y obligaciones en virtud del Reglamento 1371/07 en la venta de billetes de conformidad con el Art. 29.

Renfe informa a sus clientes de sus derechos y obligaciones en su página Web: [http://www.renfe.com/empresa/informacion\\_legal/index.html](http://www.renfe.com/empresa/informacion_legal/index.html).

**Cuadro 5. Número de reclamaciones y resultado**

	2017	2018	2019
Reclamaciones escritas presentadas	176.551	<b>176.232</b>	<b>189.214</b>
Reclamaciones escritas tramitadas	173.057	<b>172.847</b>	<b>203.301</b>
Plazo medio de contestación (días)	45,09	<b>32,8</b>	<b>18,9</b>
Devoluciones e indemnizaciones automáticas (inmediatas)	704.793	<b>739.488</b>	<b>783.762</b>

- Acciones de mejora llevadas a cabo

Para la mejora en los tiempos de respuesta a las reclamaciones y el tratamiento de las mismas, se han adecuado y actualizado las herramientas informáticas utilizadas por los departamentos de Postventa.

## 7. Prestación de Asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida

- Procedimiento de asistencia en el lugar.

En 67 estaciones de la red ferroviaria, asistencia permanente, se puede solicitar la asistencia hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

En 68 estaciones de la red ferroviaria, asistencia puntual, se debe solicitar la asistencia con una antelación de al menos 12 horas.

**Cuadro 6. Número de casos de asistencia por categoría de servicio**

	2017	2018	2019
AVE-Larga Distancia	517.738	<b>551.836</b>	<b>559.064</b>
Media Distancia-AVANT	50.178	<b>55.732</b>	<b>57.684</b>
Media Distancia-Convencional	95.916	<b>92.413</b>	<b>86.599</b>
Cercanías*	481	<b>330</b>	<b>468</b>
Internacional	1.689	<b>1.829</b>	<b>389</b>

\*En Cercanías no existe servicio de asistencia debido a la singularidad del servicio, alta frecuencia y paradas muy breves. No obstante, en estaciones multioperador con servicio ATENDO de asistencia permanente, se realizan asistencias de forma puntual.