

MÉS D'UNA SETMANA DESPRÉS DE COMENÇAR LES OBRES LES DEMORES I ATURADES SUPEREN ELS VINT MINUTS

# La línia de tren de Barcelona a Portbou segueix acumulant retards

L'empresa no ha millorat la informació als usuaris un cop estan dins el comboi

E.V.S.

GIRONA

□ Més d'una setmana després de la posada en marxa de les obres de la línia Barcelona-Portbou, al pas pel tram Riells i Maçanet, continuen els retards i les aturades. Els problemes dels usuaris gironins per desplaçar-se a Barcelona s'agreugen als caps de setmana. Si bé de dilluns a divendres els clients de Renfe poden triar entre divuit trens regionals, Delta o bé Catalunya Expres, en arribar dissabte i diumenge desapareix un dels serveis.

Tot i que la major part dels clients comencen a estar assabentats dels problemes que arrossega la línia fins a principis de mes de setembre, són els usuaris ocasionals als qui més sobta trobar-se aturats a Maçanet durant més de vint minuts. Els clients habituals ja estan quasi acostumats a les pèrdues cròniques de temps, però els que no ho saben continuen indignant-se.

La falta de comunicació entre l'empresa i els passatgers segueix sent un dels principals problemes. Si l'estació gironina disposés de la informació adient, s'evitaria que molts dels usuaris ocasionals perdessin connexions amb trens o, simplement, no haguessin de patir impuntualitats. Els que s'encarreguen d'informar els usuaris del tren semblen no ser conscients que una estació de tren és, abans que res, un lloc de pas. Els passatgers van amb presses o, simplement, no paren atenció als cartells



Esperes. Usuaris de Renfe, esperant el tren a l'interior de l'estació de Girona.

que, tot i que expliquen que s'estan portant a terme unes obres que provocaran retards, no tenen el disseny necessari per tal que els usuaris s'hi fixin. Tampoc no es té en compte que els turistes també han de conèixer que poden patir aturades. És necessari que s'emetin missatges en off en anglès o francès perquè, si no es fan, s'està impedit que una part dels clients puguin calcular amb antelació quin

tren els convé més per tal de no perdre, per exemple, una connexió amb un tren internacional.

El punt més greu en la deficiència de comunicació entre Renfe i els passatgers és la manca d'informació dins dels vagons. Quan es produeixen les aturades a Maçanet, cap responsable de l'empresa s'adreça als passatgers per tal d'advertir-los que caldrà esperar uns minuts ni s'explica quina és la cau-

sa de la parada. Això és el que més irrita els passatgers. Tothom pot entendre que els retards són necessaris i que les aturades són conseqüència de l'existència temporal d'una única via operativa que obliga que alguns trens hagin de parar-se per donar pas als altres. Però allò que l'usuari no comprèn és el perquè se li amaga aquesta informació i el motiu pel qual ningú els avisa de res un cop dins del tren.

DAVID ESTANY