



Modificació de serveis Obres St Andreu Comtal – La Sagrera

A partir del 31 de gener 2009

22/01/2009



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO



Balanç del servei alternatiu obres catenària rígida

Demanda

- Durant aquest període, a les línies afectades, es van realitzar 870.000 viatges.
- La demanda real va respondre amb un alt grau d'aproximació a l'estimació realitzada. Tan sols els dies 1 (festiu), 2 i 5 de gener (laborables) es va superar la demanda prevista.

Incidències

- Les incidències més significatives van estar associades al temporal de llevant sofert els dies 26, 27 i 28 de desembre.

Recursos d'informació i atenció al client

- Es van desplegar tots els recursos d'informació i atenció al client previstos.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- S'han rebut 56 reclamacions, 35 de les quals (63%) a través de correu electrònic i 21 (37%) a través del llibre de reclamacions, fet que representa una reclamació per cada 15.536 viatges.
- El motiu principal de queixa (44%) té relació amb el servei festiu prestat algun dels dies laborables del període (2 i 5 de gener).

MOLTES GRÀCIES A TOTS ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ PER LA SEVA COL·LABORACIÓ A LA DIFUSIÓ DE LA MODIFICACIÓ DE SERVEIS I ESPECIALMENT A TOTS ELS CIUTADANS PER LA SEVA COMPENSIÓ AMB LES RESTRICCIONS SOFERTES DURANT EL PERÍODE NADALENC

Necessitat de la modificació del servei

IMPULSA 

Origen de la modificació de serveis

- En l'àmbit de La Sagrera-St Andreu Comtal, s'estan duent a terme les obres de construcció de la Línia d'Alta Velocitat en el tram nord, fet que representa:
 - La impossibilitat d'utilitzar l'estació de Sant Andreu Comtal com a capçalera de part dels serveis de la línia 2.
 - L'establiment de limitacions de velocitat i de capacitat que afecten els serveis de les línies 1, 2, i 10 de Renfe Rodalies i serveis de Media Distancia Barcelona - Girona - Portbou

Com a conseqüència

- S'han de redissenyar els serveis de les actuals línies 2 i 10
- S'ha d'adaptar l'oferta de la línia 1
- S'ha d'adaptar l'oferta dels trens de Media Distancia del corredor Barcelona – Girona – Portbou

Durada del servei alternatiu:

- El nou servei entrarà en vigor el dia 31 de gener de 2008 i es mantindrà durant la realització de les obres, que tenen una duració prevista d'aproximadament 2 anys



Esquema actual de servei en les línies 2 i 10

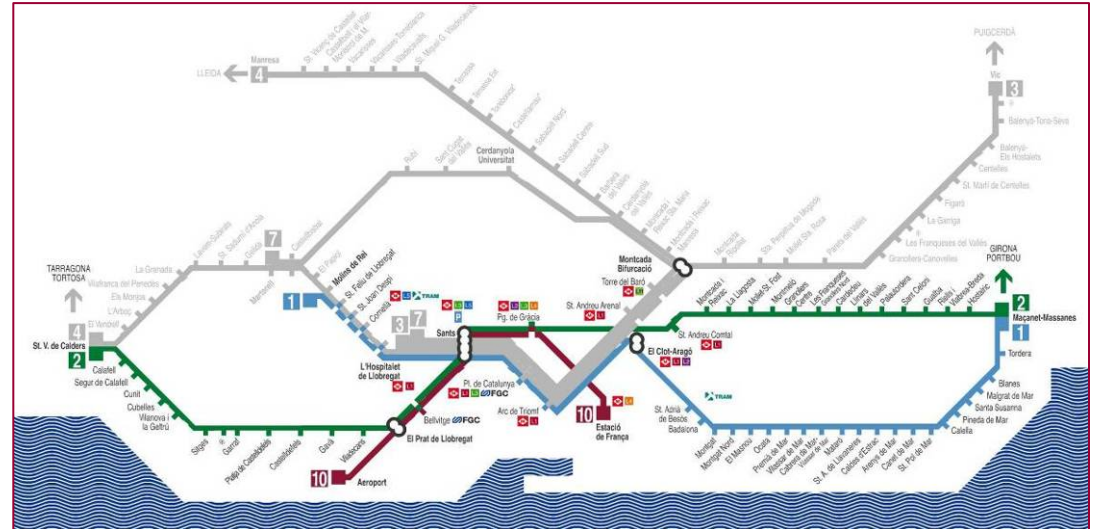


La línia **2** ofereix tres relacions principals:

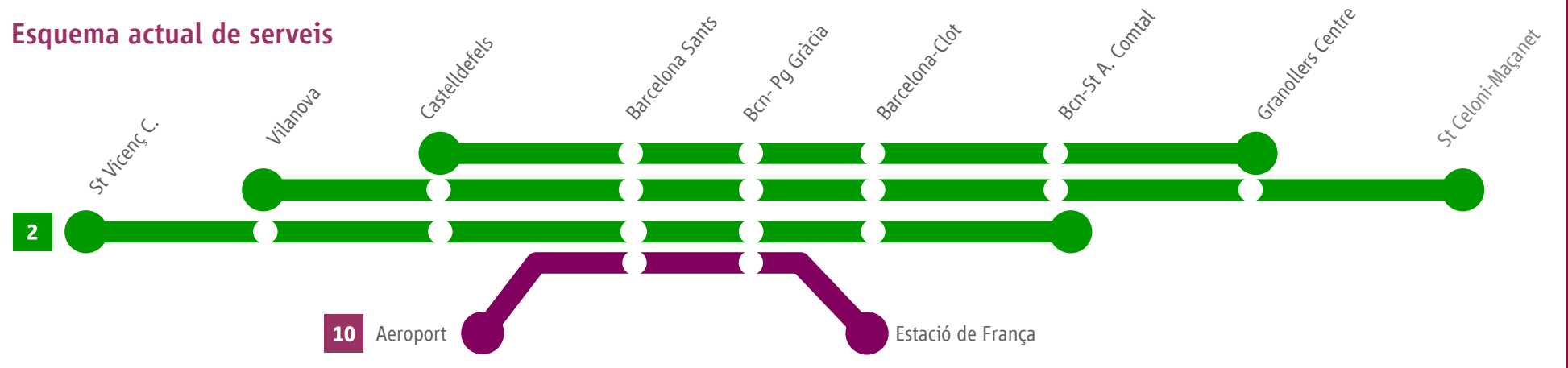
- St Vicenç de Calders <-> St. Andreu Comtal
- Vilanova <-> Granollers / St Celoni
- Castelldefels <-> Granollers

La línia **10** ofereix una única relació:

- Aeroport <-> Estació de França



Esquema actual de serveis



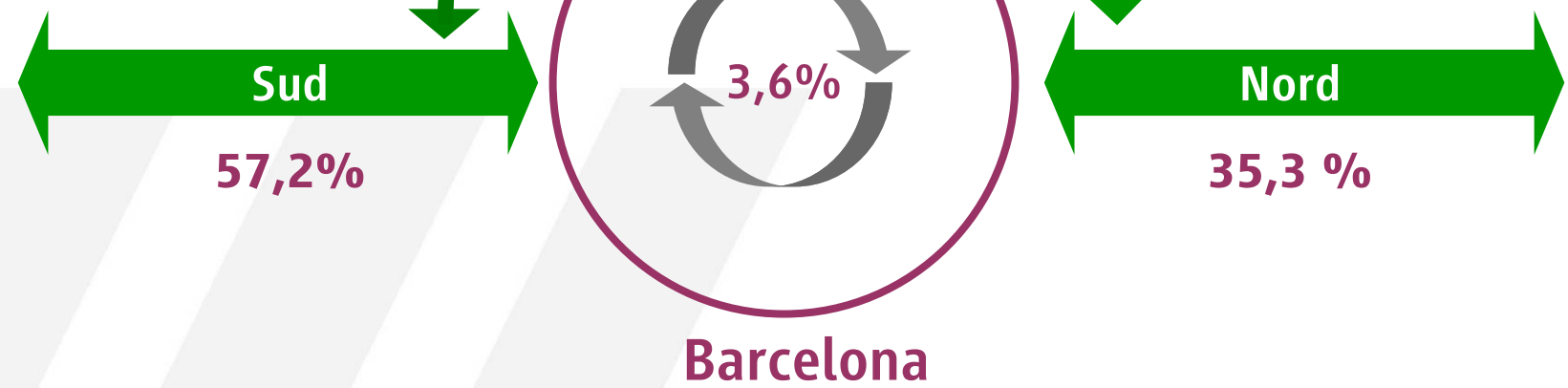
Caracterització de la demanda en la Línia 2



Total viatges en dia laborable
130.000

3,9 % | 1,3 %
2,6 %

Castelldefels ↔ Granollers
Vilanova i G. ↔ Granollers-St Celoni



Criteris generals del redisseny de serveis

- Oferir la màxima capacitat de transport POSSIBLE en el tram afectat, tenint en compte les limitacions imposades per la realització de les obres.
- Limitar territorialment les possibles afectacions generades per l'existència d'obres en zones properes a les de prestació de serveis. S'evitarà així que qualsevol tipus de problema que es produeixi en la part Nord afecti de manera substancial l'oferta de la part Sud.
- L'actual servei de la línia 10, **Aeroport – Estació de França**, queda integrat en la nova Línia 2 Nord, amb capçalera a Sant Celoni.

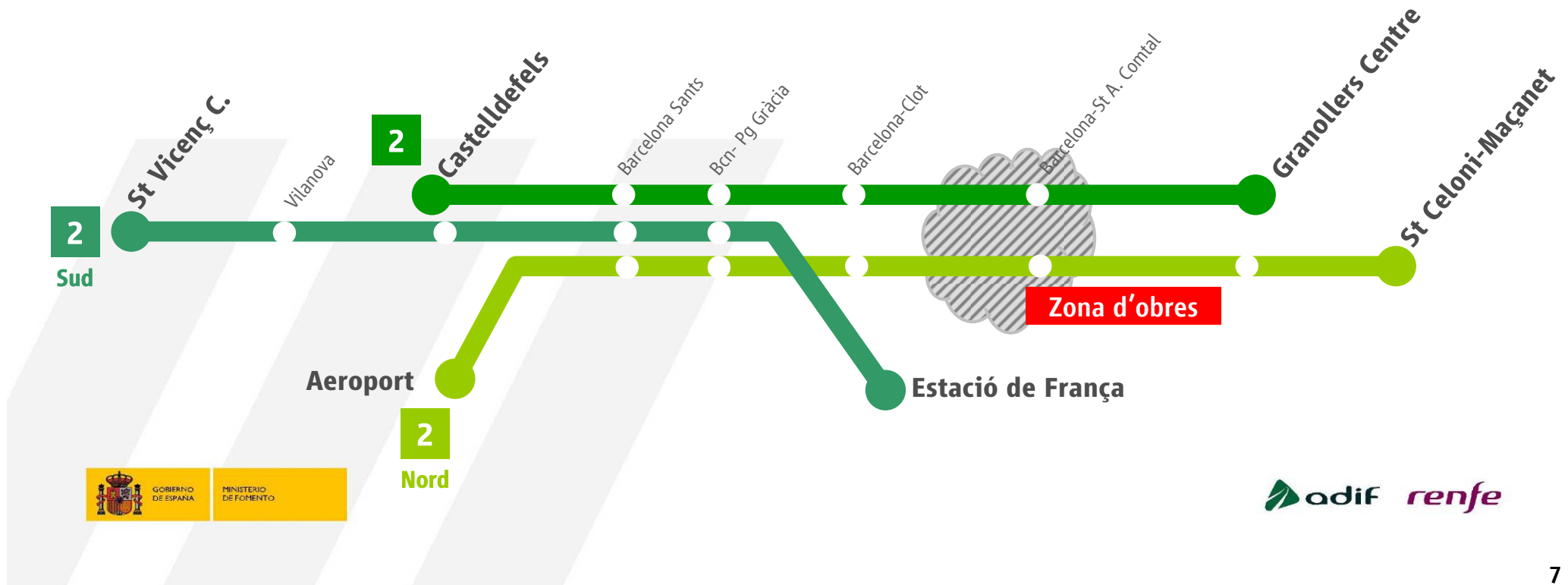
Esquema del servei a la nova Línia 2

A la Línia **2** St Vicenç C. – Maçanet, s'estableixen tres relacions principals:

NORD St. Celoni / Granollers ↔ Aeroport

SUD St. Vicenç de Calders / Vilanova ↔ Estació de França

PASSANT Castelldefels ↔ Granollers-Centre



Detall del nou servei. Línia 2 Sud

2 St. Vicenç de Calders – Estació de França

Sud

- Normalització de freqüències de pas des de VILANOVA, a partir de les 9.00 h.

Ara	23 i 7 min entre trens
Nou servei	16 i 14 min



1 tren cada 15 min

- En el conjunt de trens de la línia 2 sud (Sant Vicenç de Calders-Vilanova-Castelldefels <-> Estació de França) es redueix el temps de viatge en una mitjana de 3 minuts
- A partir del 31 de gener, l'oferta passant entre les semi-línies 2 sud i 2 Nord, es realitzarà exclusivament amb l'oferta de trens de la relació Castelldefels – Granollers
- Els trens amb origen a Sant Vicenç de Calders i Vilanova finalitzaran el seu recorregut a l'Estació de França, pel que ja no seran passants cap a la línia 2 Nord

Detall del nou servei. Línia 2 Sud

IMPULSA 

2 St. Vicenç de Calders – BCN Estació de França

Sud

- Increment de l'oferta total diària (2 trens més) i en hora punta (1 tren més) entre Castelldefels i Barcelona
- Manteniment de l'oferta total diària entre Sant Vicenç C./Vilanova i Barcelona, amb una reducció d'un tren en el període d' hora punta al tram Vilanova - Castelldefels

		Trens en dia Laborable			
		Total dia		Hora punta (De 6:30 a 9:30 h)	
		Actual	31/01/09	Actual	31/01/09
Castelldefels	→ Barcelona	92	94	21	22
Vilanova i la G.	→ Barcelona	73	73	20	19
	→ Barcelona	35	35	9	9

Detall del nou servei. Línia 2 Nord

2 Sant Celoni – BCN - Aeroport

Nord

- Ampliació del nombre d'estacions que tenen connexió directa amb Aeroport, mantenint l'actual oferta de 2 trens hora a Aeroport
- L'oferta passant de trens entre les semi-línies 2 Sud i 2 Nord, sense transbordament, es realitzarà exclusivament amb trens de la relació Castelldefels - Granollers
- Els temps mitjans de viatge entre Sant Celoni/Granollers i Barcelona tindran un increment mig d'entre 5 i 6 minuts, amb un màxim de 12/13 minuts en dos trens
- L'oferta en hora punta entre Granollers i Barcelona passa de sis a cinc trens per hora

		Trens en dia Laborable			
		Total dia		Hora punta (6:30 a 9:30 h)	
		Actual	31/01/09	Actual	31/01/09
Granollers C.	→ Barcelona	68	72	18	15
Sant Celoni	→ Barcelona	47	46	10	11

Detall del nou servei. Línia 2 Nord

2 Sant Celoni – BCN - Aeroport

Nord

- Actualment, l'ocupació mitjana dels trens en hora punta, entre Granollers i Barcelona és de 410 vtg/tren. Amb la nova oferta serà de 492 vtg/tren.
- En el tram de màxima demanda (al entrar a St Andreu Comtal, entre 7:00 i 8:00 h.) hi ha dos trens amb una ocupació de 847 i 972 viatgers. Amb la nova oferta, un cop redistribuïda la demanda, s'esperen dues puntes de 873 i 920 viatgers.
- Els trens que s'utilitzaran a la línia 2 Nord (Civia i s/447) aniran en doble composició, oferint una capacitat total de 1.100 / 1.200 places, de les quals, aproximadament, el 40% seran assegudes i la resta de peu, amb un rati de 4 persones/m².

Detall del nou servei. Línia 1

IMPULSA 

1 Molins de Rei – Mataró – Maçanet Massanes

- Increment de l'oferta a les estacions de Montgat, Montgat-Nord i Cabrera de Mar/Vilassar

		Trenes en dia Laborable			
		Total dia		Hora punta (De 6:30 a 9:30 h)	
		Actual	31/01/09	Actual	31/01/09
Cabrera / Vilassar	→ Barcelona	75	109	18	26
Montgat Montgat Nord	→ Barcelona	83	109	25	26

- Increment dels temps de viatge, derivats del pas per la zona d'obres i per la gestió del trànsit al tram de via única
- Entre Mataró i Barcelona, increment mig de 2 min, amb un màxim de 8 min. en dos trens
- Entre Arenys i Barcelona, increment mig de 4 min, amb un màxim de 9 min. en dos trens
- Entre Blanes i Barcelona, increment mig de 5 min, amb un màxim de 12 min. en dos trens

Altres detalls del nou servei: Línies 3 i 4

IMPULSA 

3 L'Hospitalet – Vic - Puigcerdà

- Increment de l'oferta en diverses estacions de la línia
 - 2 trens diaris més a Torrebaró-Ciutat Meridiana-Vallbona
 - 1 tren diari més a Montcada-Bifurcació, Montcada Ripollet i Santa Perpètua de Mogoda
- Dues noves parades a l'estació de Toses (sentit Barcelona): amb aquesta nova programació, tots els trens d'aquest tram de la línia (6 trens per sentit) paren en aquesta estació.

4 St Vicenç de Calders / Vilafranca del Penedés – Terrassa / Manresa

- Increment de l'oferta en diverses estacions de la línia
 - Un tren diari més a Torre Baró, Barcelona-St Andreu Arenal, Barcelona-Arc de Triomf, Plaça de Catalunya, Cornellà, St Joan Despí, St Feliú de Llobregat, Molins de Rei, El Papiol, Castellbisbal i Martorell.









Detall del nou servei. Media Distancia

Barcelona – Girona – Figueres – Portbou

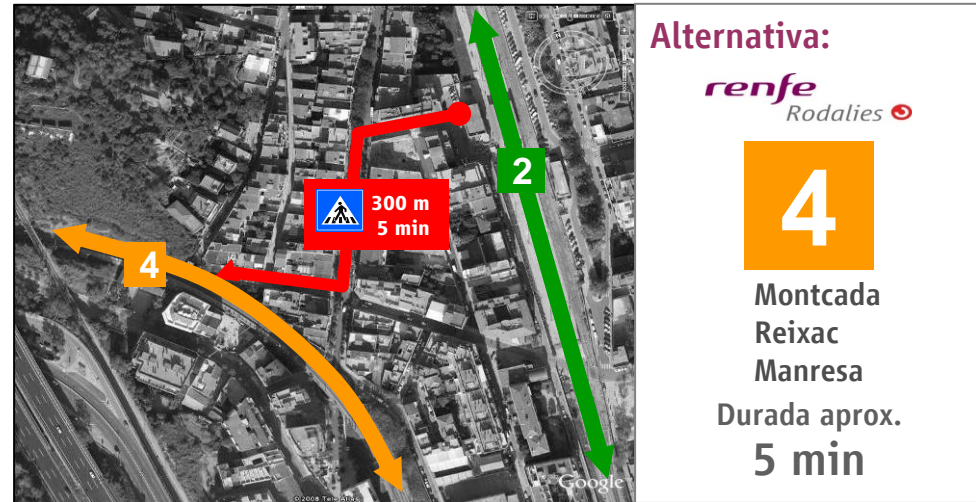
- Increment de l'oferta a Llançà i Portbou:
 - 3 nous serveis de dilluns a divendres
 - 6 nous serveis el dissabte
 - 8 nous serveis el diumenge
- 1 nou servei Barcelona – Figueres els diumenges
- Reducció d'un servei Girona – Figueres de dilluns a divendres
- A les relacions entre Portbou/Figueres/Girona i Barcelona, es produeix un increment mig dels temps de viatge de 6 minuts, amb un màxim d' 11

Esquema del servei alternatiu en cas de contingència



Línia	Alternativa en cas d'incidència a la zona d'obres St. Andreu Comtal - Sagrera	
	Interrupció dues vies	Interrupció una via
<div style="background-color: #92d050; color: white; padding: 10px; text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">2</div> <p>Nord</p>	 <p>4 Montcada R.- Manresa</p>  <p>2 Montcada i Reixac</p>	<p>Reducció de servei</p> <p>50 % en hora punta</p>
<div style="background-color: #add8e6; color: white; padding: 10px; text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">1</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Fase I</p>  <p>BD5 BADALONA "Estació Renfe" Mn. Anton Romeu Empresa : TUSGSAL "La Salut" Av. Marquès de St. Mori</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Fase 2</p>  <p>Montgat</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>L2 Pep Ventura</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>L4 El Maresme Fòrum</p> </div> </div>	<p>Reducció de servei</p> <p>50 % en hora punta</p> <p>10 % en hora vall</p>

Esquema del servei en contingència Línia 2

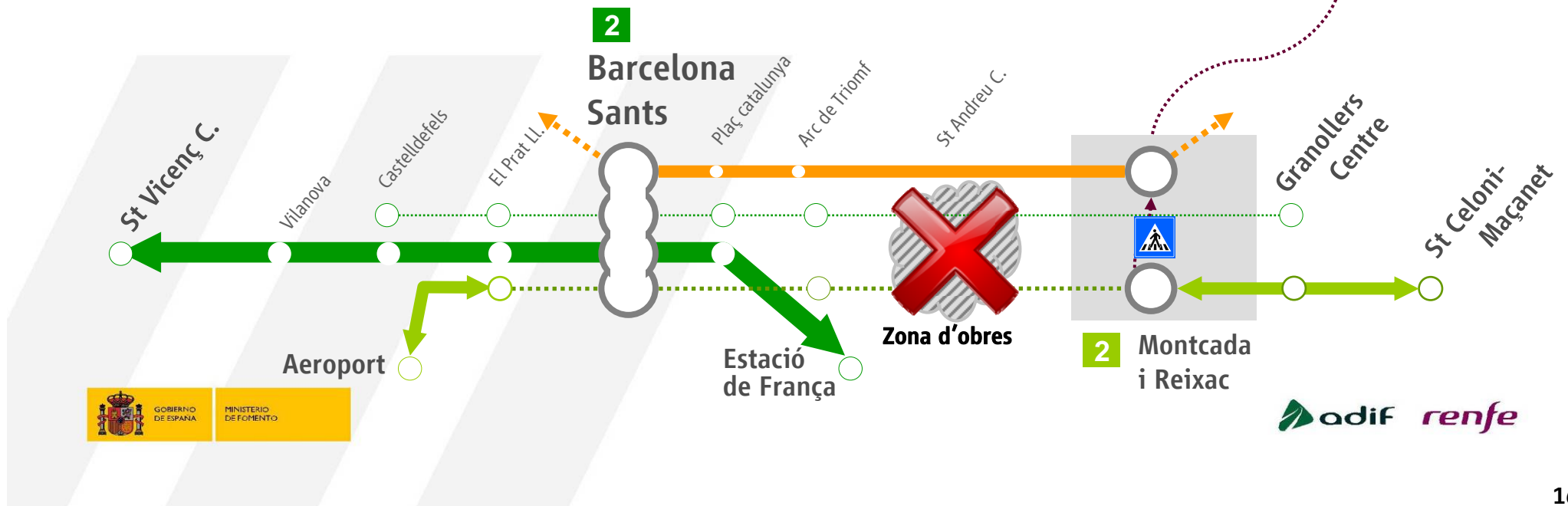


Alternativa:

renfe Rodalies

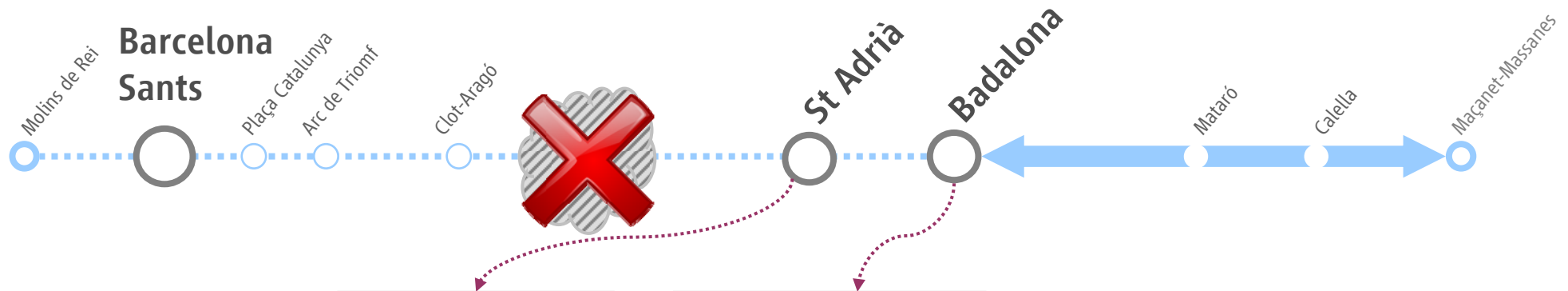
4

Montcada
Reixac
Manresa
Durada aprox.
5 min




Esquema del servei en contingència Línia 1


Fase I - Duració baixa o moderada



Alternativa:



↓



L4 El Maresme
Fòrum

Durada aprox.
10 min

Alternativa:

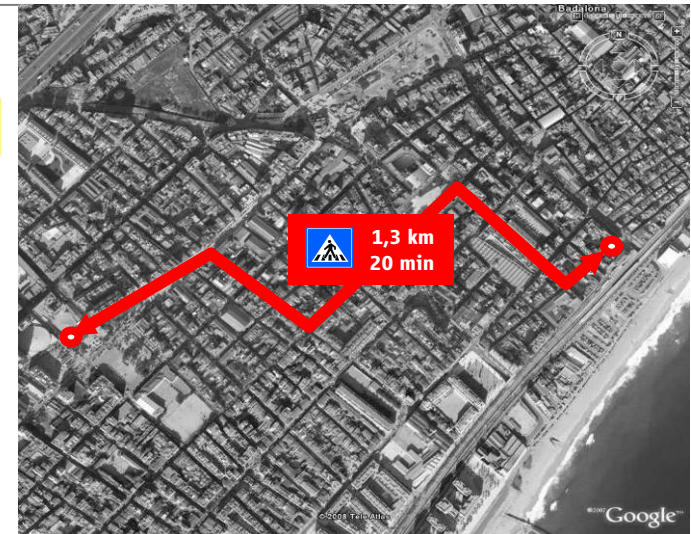


↓



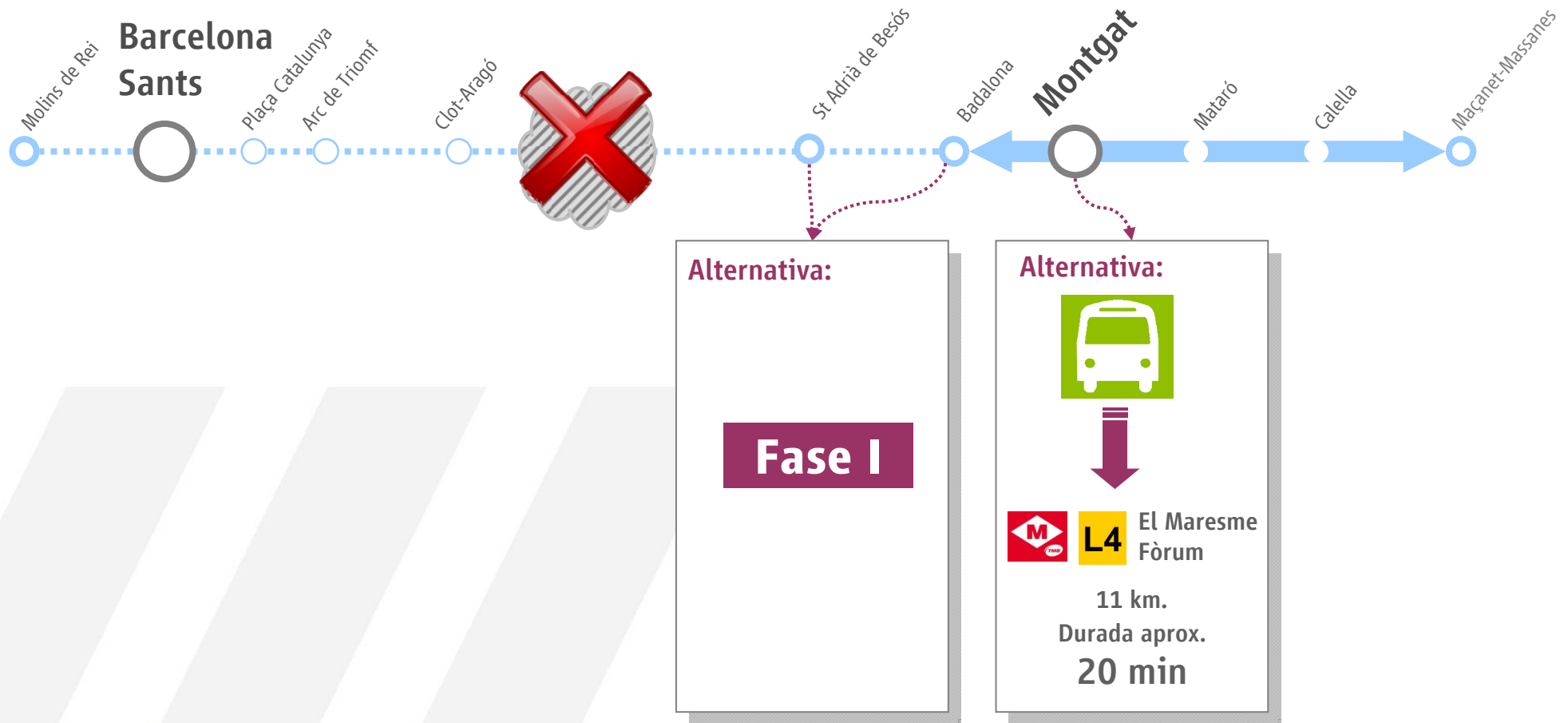
L2 Pep
Ventura

Durada aprox.
15 -20 min



Esquema del servei en contingència Línia 1

Fase II - Larga durada



Punts d'informació i atenció al client

IMPULSA 

Informació i atenció al client

- S'instal·laran punts d'informació a les principals estacions.
El punt estarà senyalitzat amb un element de gran format, i estarà atès per personal, que repartirà horaris i informará personalment els clients, a les estacions de Barcelona-Sants (2), Barcelona-Clot i Estació de França
- A la resta d'estacions de la Línia 2 afectades per la modificació de servei (20 estacions en total), es lliuraran horaris i es desplegaran totes les mesures d'informació previstes.
- Des del 27 de gener fins el 8 de febrer, el servei d'atenció al client serà reforçat amb 15 persones addicionals per torn

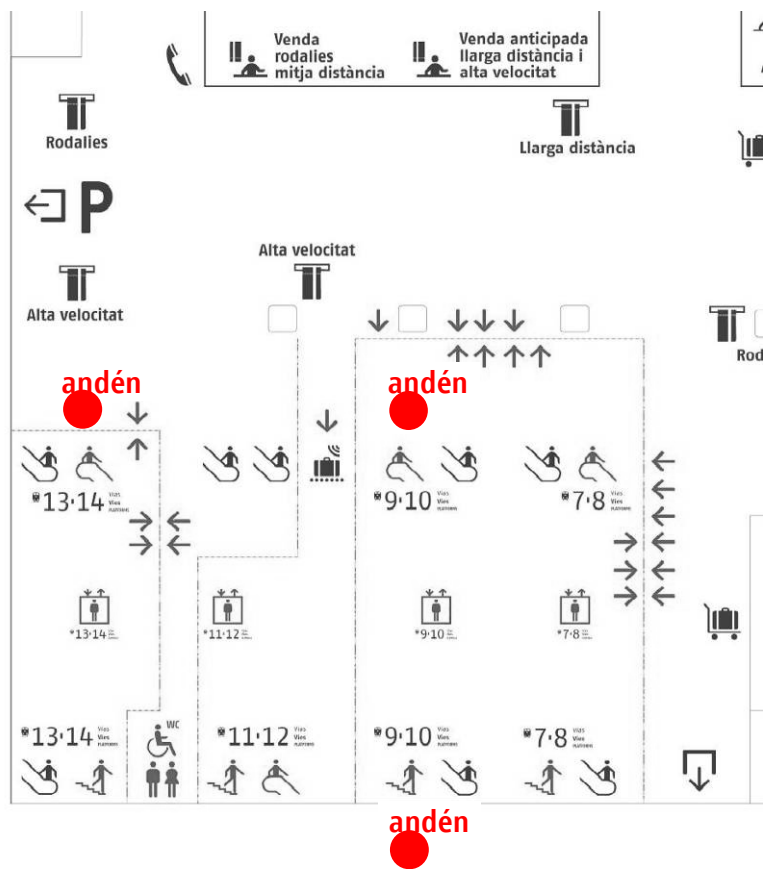


Distribució dels punts d'atenció al client

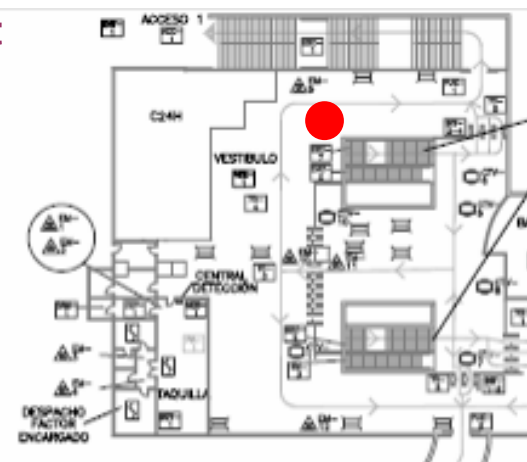


Punt d'informació i atenció al client

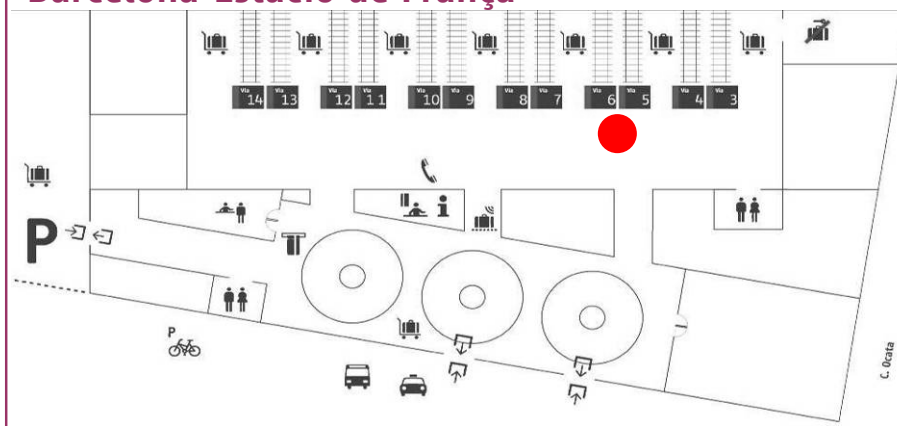
Barcelona-Sants



Barcelona-Clot



Barcelona-Estació de França



Campanya de Comunicació

- Entre el 26 de gener i el 8 febrer campanya intensiva d'informació al ciutadà als mitjans de comunicació per a informar del canvi de servei. En aquesta campanya s'utilitzaran el següents elements:
 - Falca de Ràdio. A partir del 26 de gener, informació del canvi de servei a Ràdio tant a Barcelona com a Girona
 - Anunci en premsa. A partir del 29 de gener a Mitjans de tirada nacional, Barcelona i Girona



IMPULSA ///



adif renfe

Elements de comunicació al client



A estacions

- Cartell general 675 x 995 mm.
- Fullets horaris
- Pantalla màquines autoventa
- Monitors d'informació
- Adhesiu torns d'accés
- Megafonia

A trens

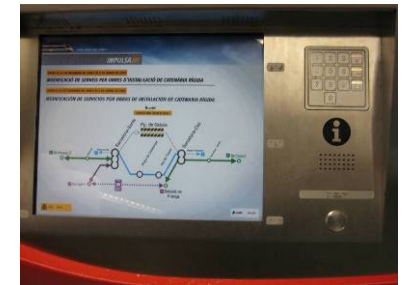
- Adhesiu 40x20 cm
- Megafonia

Senyalització

- Es modificarà la senyalització de totes les estacions afectades per la modificació de serveis (Línies 2 i 10) de manera progressiva, adaptant els esquemes de recorregut a la nova configuració de línies

Altres suports

- www.renfe.com
- www.adif.es
- Campanya de Comunicació a premsa i ràdio
- 902 24 02 02
- SMS al 7307 (BCN + espai + Núm. Línia, p.ex. BCN 2)



Nou plànol de línies de Rodalies Barcelona



Gener / Enero 2009

