

Dña. Raquel Sánchez Jiménez
Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
C. Paseo de la Castellana, 67
28071-Madrid



Madrid, 18 de agosto de 2022

Asunto: Circulación de trenes de viajeros de RENFE Viajeros, S.M.E. S.A. sin el correspondiente Supervisor de Servicios a Bordo u Operador Comercial N1.

Estimada Ministra,

El motivo de la presente comunicación es poner en su conocimiento lo ya adelantado en el asunto de referencia, toda vez que se viene produciendo con cierta asiduidad la puesta en circulación de trenes de viajeros de RENFE, tanto en el Área de Servicios Públicos de Media Distancia como en el Área de Servicios Comerciales, sin que a bordo de dichos trenes preste servicio el personal de comercial (intervención) de RENFE Viajeros: Supervisores de servicios a bordo u Operadores Comerciales N1 (OCEN1).

Adjuntamos a esta comunicación la carta que sobre el asunto que nos ocupa ya le fue remitida desde CCOO a la Directora General de Renfe Viajeros¹ en la mañana del día 16-08-2022. En dicha carta CCOO ya advertía a la máxima responsable de RENFE Viajeros que ese tipo de prácticas operativas tienen al menos tres vertientes muy peligrosas que nos preocupan sobremanera, las cuales más adelante se detallan.

Por otro lado, como muy bien sabe, la misma tarde del día 16 de agosto, fatalmente se produjo un incidente, relacionado con el incendio activo en la zona de Bejís - provincia de [Castellón](#)-, en un tren de Media Distancia de RENFE que cubría el trayecto entre València Nord y Zaragoza Miraflores, sin que en dicho tren prestase servicio personal de comercial (intervención) de RENFE Viajeros. Al llegar las llamas a las inmediaciones de la traza ferroviaria, se desató el pánico entre los viajeros, y algunos abandonaron el tren cuando éste se había detenido en plena vía, entre las estaciones Masadas Blancas y Barracas, antes de retroceder a Caudiel. Como consecuencia de ello hay tres personas en estado grave por quemaduras y más de una decena de carácter leve.

¹ A continuación, valgan por todos, se citan los siguientes casos:

i) Los siguientes trenes de Servicios Comerciales Transversales de RENFE circularon sin personal de comercial (intervención) de RENFE y con tripulantes de la empresa externa SERVEO en cada uno de los trayectos:

nº 621 Vigo a Barcelona en el trayecto de Ourense a León duración 3 h 45 minutos (días 28 de julio y 13 de agosto)

nº 625 Coruña a Barcelona en el trayecto de Coruña a León duración 5 horas aprox. (27 de julio y 7 de agosto)

nº 622 Barcelona a Vigo en el trayecto de León a Ourense 3 h 45 minutos (29 de julio)

nº 626 Barcelona a Coruña en el trayecto de León a Coruña duración 5 horas aprox. (28 de julio)

ii) El pasado 12 de agosto, los trenes AVLO de RENFE nº 06506 y nº 06507 circularon en doble composición con un solo OCEN1, tanto a la ida como a la vuelta, en el trayecto Madrid Puerta de Atocha Almudena Grandes - Valencia Joaquín Sorolla y viceversa, llevando la segunda composición a una sola tripulante de la empresa externa SERVEO en los dos trayectos, para atender a 569 y 693 viajeros, respectivamente, en cada uno de ellos. En dichos trayectos se encuentra un túnel por el que ha de pasar dicho tren que es de especial significado, concretamente el de La Cabrera en Valencia, túnel que cuenta con protocolo de actuación específico que no es posible realizar en esas circunstancias, pues no es viable atender cualquier incidente que se pudiese producir durante el paso por el citado túnel en el caso de que se hiciera necesaria la evacuación de los viajeros.



Por suerte, y aun siendo graves, las consecuencias no fueron mayores pues la actuación diligente y profesional de la maquinista de RENFE Viajeros, al requerir que los viajeros no bajaran del tren y al efectuar el cambio de cabina con gran rapidez para hacer el retroceso a Caudiel, evitó que se registraran más daños personales, ya que la mayoría de los viajeros permanecieron en el interior del tren y no resultaron heridos, pero entendemos que la presencia de personal de intervención en ruta en casos como este son de vital importancia para evitar consecuencias mayores. Desde esta organización deseamos una rápida recuperación de las personas heridas y reconocemos la meritoria actuación de la maquinista que con ello llegó a arriesgar su propia integridad física.

Las vertientes peligrosas detectadas y ya adelantadas por CCOO son:

1ª) La pérdida de empleo y la disminución de la plantilla de dicho colectivo, pues vemos como en algunos casos no se grafían los puestos de trabajo en dichos trenes y composiciones, los cuales llegan a circular desprovistos del correspondiente agente de intervención en ruta.

2ª) **El elevado riesgo que se produce tanto en el ámbito de la seguridad en la circulación ferroviaria como en el ámbito de la autoprotección de las personas que viajan en nuestros trenes**, pues se está convirtiendo en una práctica habitual el que, en el caso de los trenes de Servicios Comerciales de RENFE, cuando estos circulan en doble composición, una de las ramas no cuente con la presencia de una persona del colectivo de comercial de Renfe Viajeros, con las consecuencias que ello puede acarrear en el caso de que se produzca cualquier incidencia durante el viaje que afecte tanto al confort como a la seguridad de las personas usuarias del tren, a este respecto es preciso reseñar, que en materia de autoprotección en el Grupo RENFE hay establecidos diferentes protocolos de seguridad y evacuación, según la línea y el vehículo ferroviario de que se trate en los que han de intervenir diferentes personas (personal del Grupo RENFE y prestadores externos) con sus diferentes roles.

3ª) Desde CCOO hemos trasladado desde un primer momento a RENFE Viajeros que se está produciendo un flagrante incumplimiento del contrato de transporte establecido con las personas que utilizan los trenes de RENFE Viajeros, pues entendemos que dentro del precio del billete no solo se incluye el propio transporte, también se incluye la atención, información y un importante elemento diferenciador en la prestación del servicio que realizamos, como es la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas que deciden viajar con RENFE el saber que hay un profesional de la empresa que en cualquier momento puede atender o solventar cualquier problema o incidencia que ocurra durante el trayecto (tanto en el vehículo como en el propio asiento).



Es por ello por lo que instamos a que se abandonen dichas prácticas, pues RENFE Viajeros está incumpliendo un importante compromiso que tiene establecido con las personas que viajan en sus (nuestros) trenes² pues entendemos que en cualquier caso dichas personas tienen derecho a ser atendidas por profesionales de RENFE, los cuales disponen, como así ha quedado demostrado, de un gran conocimiento de los vehículos ferroviarios, las líneas y las estaciones por las que circulan y en todo momento están a su disposición.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Juana Olmeda Gómez
Secretaria general
FSC-CCOO

Pepa Páez Parada
Secretaria general
Sector Estatal Ferroviario de FSC-CCOO

² A continuación, se detalla la Misión del Grupo Renfe **POLÍTICA DE SEGURIDAD** (el subrayado es nuestro):

La prestación de servicios de transporte de mercancías y viajeros por ferrocarril, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con clara orientación al cliente con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación; persiguiendo el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y con el desarrollo de sus empleados.

El principio de seguridad implica actuar, en materia de Seguridad Operacional, conforme a los siguientes criterios fundamentales:

- 1. Una gestión enfocada al control de los riesgos, propios o provocados por terceros, que respeta todos los requisitos, legales y de otra índole, vinculados con la seguridad.*
- 2. El compromiso de la organización con la seguridad que se evidencia a través de una **cultura positiva de seguridad**.*
- 3. La organización de los recursos humanos que asigna funciones y responsabilidades de seguridad a todos los niveles de la organización, selecciona e instruye a las personas para que dispongan de las competencias que garanticen el correcto desempeño de sus funciones de seguridad.*
- 4. El aprendizaje de la organización que promueve la **mejora continua** de la gestión de la seguridad.*



Dña. Sonia Araujo López

D. General de Renfe Viajeros S.M.E., S.A.

Avenida Ciudad de Barcelona, nº 8

28007-Madrid

Madrid, 16 de agosto de 2022

Asunto: Circulación de trenes de viajeros sin el correspondiente Supervisor de Servicios a Bordo u Operador Comercial N1.

Tal y como le indico en el asunto, se viene produciendo con cierta asiduidad la puesta en circulación de trenes de viajeros de Renfe: Servicios Públicos de Media Distancia y Servicios Comerciales, sin que a bordo de dichos trenes preste servicio el personal de intervención: Supervisores de servicios a bordo u Operadores Comerciales N1 (OCEN1).

Este tipo de prácticas operativas, que desde esta organización venimos denunciando en cuantos foros nos es posible, tienen las siguientes tres vertientes que le trasladamos y que nos preocupan sobremanera:

En primer lugar, la pérdida de empleo y la disminución de la plantilla de dicho colectivo, pues vemos como en algunos casos no se grañan los puestos de trabajo en dichos trenes y composiciones, los cuales llegan a circular desprovistos del correspondiente agente de intervención en ruta.

La segunda es el elevado riesgo que se produce tanto en el ámbito de la seguridad en la circulación ferroviaria como en el ámbito de la autoprotección de las personas que viajan en nuestros trenes, pues se está convirtiendo en una práctica habitual el que, en el caso de los trenes de Servicios Comerciales, cuando estos circulan en doble composición, una de las ramas no cuente con la presencia de una persona del colectivo de comercial de Renfe Viajeros, con las consecuencias que ello puede acarrear en el caso de que se produzca cualquier incidencia durante el viaje que afecte tanto al confort como a la seguridad de las personas usuarias del tren. Pero siendo esto último motivo de preocupación, nos ha parecido aún más grave que recientemente se ha llegado a dar el caso de que los trenes AVLO 06506 y 06507 hayan circulado en doble composición con un solo OCEN1, tanto a la ida como a la vuelta, en el trayecto Madrid Puerta de Atocha Almudena Grandes - Valencia Joaquín Sorolla y viceversa del día 12 de agosto de 2022, llevando la segunda composición a una sola tripulante de la empresa externa en los dos trayectos, para atender a 569 y 693 viajeros, respectivamente, en cada uno de ellos. En dichos trayectos se encuentra un túnel por el que ha de pasar dicho tren que es de especial significado, concretamente el de La Cabrera en Valencia, túnel que cuenta con protocolo de actuación específico que no es posible realizar en esas circunstancias, pues no es viable atender cualquier incidente que se pudiese producir durante el paso por el citado túnel en el caso de que se hiciera necesaria la evacuación de los viajeros.

La tercera vertiente la entendemos como un flagrante incumplimiento del contrato de transporte establecido con las personas que utilizan nuestros trenes, pues entendemos que dentro del precio del billete no solo se incluye el propio transporte, también se incluye la atención, información y un importante elemento diferenciador en la prestación del servicio que realizamos, como es la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas que deciden viajar con nosotros el saber que hay un profesional de nuestra



empresa que en cualquier momento puede atender o solventar cualquier problema o incidencia que ocurra durante el trayecto (tanto en el vehículo como en el propio asiento).

Por lo antes descrito, queda puesto de manifiesto el que fallamos en un importante compromiso establecido con las personas que viajan en nuestros trenes pues entendemos que en cualquier caso dichas personas tienen derecho a ser atendidas por profesionales de nuestra empresa, los cuales disponen de un gran conocimiento de los vehículos ferroviarios, las líneas y las estaciones por las que circulan y en todo momento están a su disposición.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



Secretaria General
Sector Estatal Ferroviario de CCOO


16/08/2022

