

**Informe per a la contractació amb caràcter d'emergència de personal informador dels
servis de Rodalies per a garantir una correcta comunicació de la situació del servei a
les persones usuàries de Rodalies de Catalunya**

Arran de l'accident ferroviari ocorregut a la línia R4, al terme municipal de Gelida, el dia 20 de gener de 2026, així com de l'esllavissament produït a la línia R1 en el tram comprès entre Blanes i Maçanet el dia 23 de gener de 2026, s'han generat greus afectacions en la prestació del servei de Rodalies de Catalunya, fins a arribar, en determinats moments, a la seva suspensió. Aquesta situació es manté mentre no es posi a disposició de la Generalitat de Catalunya una programació del servei que garanteixi una operació fiable, sostenible en el temps i amb condicions òptimes de qualitat, amb la finalitat d'assegurar el dret a la mobilitat de la ciutadania de Catalunya.

La gestió d'aquestes incidències per part de Renfe Viajeros, com a operadora del servei, ha posat de manifest deficiències significatives en la informació facilitada als usuaris i l'impacte directe que aquesta manca d'informació té sobre el seu dret a la mobilitat, tenint en compte que el servei de Rodalies de Catalunya transporta aproximadament 460.000 usuaris diaris.

La situació actual del servei, caracteritzada per problemes de fiabilitat i de continuïtat en la prestació, fa necessària una actuació urgent orientada a la millora dels mecanismes i dels mitjans destinats a l'atenció de les necessitats d'informació dels usuaris. Cal garantir que aquests disposin, en tot moment, d'informació actualitzada sobre l'estat del servei i sobre les alternatives de mobilitat existents en cas d'incidència, tant per línia com pels diferents territoris atesos pels serveis de Rodalies de Catalunya.

En aquest context, s'ha constatat que el nombre de personal informador a les estacions de la xarxa de Rodalies de Catalunya és clarament insuficient.

Des del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, com a titular del servei ferroviari de Rodalies de Catalunya, es considera que una de les màximes prioritats és garantir una informació de qualitat sobre la realitat del servei i, en cas d'incidència, informar les persones usuàries amb la màxima concreció, claredat i veracitat possible sobre les alternatives de transport disponibles.

La situació viscuda arran de les incidències produïdes a la xarxa de Rodalies de Catalunya en els darrers dies ha evidenciat un dèficit important, per part de l'operadora del servei, en la capacitat d'informar adequadament els usuaris, principalment a causa de la manca de personal informador a les estacions. Aquesta situació es pot veure agreujada mentre no es resolguin les incidències tècniques existents o qualsevol altra incidència que se'n pugui derivar, i mentre no es garanteixi la fiabilitat del servei en el conjunt de la xarxa, actualment afectada, fins i tot en situació de normalitat, per diverses obres d'infraestructura en execució.

Davant d'aquesta situació i amb l'objectiu de garantir una informació de qualitat sobre l'estat real del servei i, si escau, sobre les possibles alternatives de transport als viatgers afectats per aquesta situació d'emergència en el sistema de transport públic de Catalunya, es proposa declarar l'emergència per dur a terme la contractació de personal informador en diverses estacions de la xarxa de Rodalies.

Un cop efectuades, amb caràcter urgent, les gestions pertinents amb les empreses del sector, s'ha pogut concretar la necessitat de dur a terme, com a mínim, 51 actuacions informatives diàries en torns de matí i tarda, la qual cosa comporta la contractació del personal informador necessari mitjançant una empresa especialitzada en aquest tipus de serveis, degudament habilitada per a la prestació del servei d'informació als usuaris.

Es proposa per tant la contractació a l'empresa SERVEO dels informadors i coordinadors necessaris durant el període mínim d'acord amb el pressupost ofert, amb un pressupost màxim inicial de 68.536 euros/setmana abans d'IVA (75.389,60 euros/setmana, 10% IVA inclòs).

Així mateix, es proposa com a responsable del contracte al Sr Alberto Palacios Cobeta, responsable de la planificació de serveis ferroviaris de la Direcció General de Transports i Mobilitat.

María Jesús López López
Directora general de Transports i Mobilitat

Signat electrònicament