



Informe per a la ampliació de la contractació amb caràcter d'emergència de personal informador dels serveis 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, es van generar greus afectacions en la prestació del servei de Rodalies de Catalunya, fins a arribar, en determinats moments, a la seva suspensió.

La gestió d'aquestes incidències per part de Renfe Viajeros, com a operadora del servei, va posar de manifest deficiències significatives en la informació facilitada als usuaris i l'impacte directe que aquesta manca d'informació tenia 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 del servei, caracteritzada per problemes de fiabilitat i de continuïtat en la prestació, va fer necessària una actuació urgent orientada a la millora dels mecanismes i dels mitjans destinats a l'atenció de les necessitats d'informació dels usuaris. Calia garantir que aquests disposessin, 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, es va constatar que el nombre de personal informador a les estacions de la xarxa de Rodalies de Catalunya era clarament insuficient.

Des del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, com a titular del servei ferroviari de Rodalies de Catalunya, es va considerar que una de les màximes prioritats era 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.

Un cop efectuades, amb caràcter urgent, les gestions pertinents amb les empreses del sector, es va poder concretar la necessitat de dur a terme, com a mínim, 51 actuacions informatives diàries en torns de matí i tarda, la qual cosa comportava 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 va proposar 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 (82.928,56 euros/setmana, 21% IVA inclòs)

Atès que el servei ferroviari no ha recuperat la situació de normalitat en la seva explotació, segueix sent imprescindible mantenir les actuacions urgents dutes a terme per a garantir que els usuaris disposen d'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, per tant, l'ampliació de la contractació amb caràcter d'emergència de personal informador dels serveis de Rodalies per a garantir una correcta comunicació de la situació del servei a les persones usuàries de Rodalies de Catalunya a l'empresa SERVEO fins el proper 13 de febrer de 2026 amb un pressupost màxim inicial de 68.536 euros/setmana abans d'IVA (82.928,56 euros/setmana, 21% IVA inclòs) que es el mateix que el que constava en el contracte d'emergència objecte de l'ampliació.

Benjamin Cubillo Vidal
Subdirector General de Transport per Carretera i Mobilitat

Signat electrònicament