

Renfe no respon

Josep Maria Canyelles*

Les companyies de transports públics no són unes empreses qualssevol que competeixen en el mercat, sinó que la seva condició de servei públic i alhora el règim de pràctic monopoli les obliga a fer un servei de qualitat. I s'haurien de sentir compromeses en la recerca de l'excel·lència per mitjà de la gestió de la seva responsabilitat social.

Amb motiu de la gestió de la nostra pròpia responsabilitat social ens comprometem a fer notar les males pràctiques a aquelles empreses amb qui tenim relacions –encara que sigui com a simples clients- amb l'objectiu d'ajudar-les a millorar. De vegades seria més còmode no perdre el temps i deixar que altres persones es queixin, però creiem que aquesta no seria una pràctica acceptable de bona ciutadania (ni ciutadania personal ni ciutadania corporativa).

Amb voluntat de mostrar una mala pràctica i atès que la companyia no respon els correus electrònics, optem per exposar el cas, que no és més que un exemple més entre les moltes queixes que a diari se senten sobre aquest servei.

Des del 26-07-09 fins avui he enviat i reenviat fins a 9 cops un correu electrònic a RENFE, a totes dues adreces de contacte (clientbarcelona@renfe.es i clientbarcelona@renfe.es).

Havia d'anar des de Vilanova i la Geltrú a Manresa en tren, però el portal de l'empresa ferroviària és absolutament inútil per a aconseguir aquest objectiu.

A la consulta que els he anat fent els exposo que cap d'aquestes dues ciutats surten entre les estacions a seleccionar. Vilanova i la Geltrú, escullo Barcelona. Però Manresa tampoc surt a la llista de "principals estacions de destí", com pot veure en la captura de pantalla adjunta.

Proveu-ho: aneu a www.renfe.es i tot seguit escolliu llengua catalana (trobareu el botó ben amagat a sota de tot). Veureu que solament podeu escollir entre principals estacions de destí i no hi ha cap informació de rodalies.

D'altra banda, i també els ho preguntava, tampoc no he sabut trobar-hi quina és l'adreça de l'estació de la Renfe a Manresa.



En una mostra de mal servei, **els 9 correus electrònics mai no han rebut cap resposta**. Ni tan sols una resposta automàtica de recepció. I tinc la sospita que aquest canal d'informació de la Renfe no té ningú al darrere i els correus van directament a la paperera virtual.

De fet no entenc com se'm va ocórrer entrar al portal de la RENFE, un dels exemple de pitjor capacitat informativa entre totes les companyies ferroviàries europees.

Afortunadament vaig trobar la informació al portal www.mobilitat.net, de la Generalitat de Catalunya, on vaig poder triar entre les diferents possibilitats.

I és que en qualsevol cas, abans que el portal de la Renfe, **hauria resultat preferible entrar al portal de la companyia ferroviària alemanya Deutschebahn**, des del qual no solament es pot aconseguir la informació que Renfe no ofereix sinó que també ofereix les combinacions i transbords necessaris (igual que el www.mobilitat.net).

Malauradament aquest portal alemany està carregat d'errors en els topònims ja que la majoria són versions no oficials, corresponents a l'època de la dictadura (i encara mal escrits). Com que no hi apareix *Vilanova i la Geltrú* has de triar *Villeneuve Y Geltru* (sic), fet que denota que la informació no ha estat obtinguda de cap canal oficial ni digital sinó que ha estat escrita manualment¹ a partir de mapes amb més de 30 anys d'història.

Sembla mentida que al 2009 sigui tan difícil cercar una combinació de trens entre dos municipis europeus separats per 100 kms.! És tan surrealista que s'acaba de fer públic que una associació sense ànim de lucre [ha elaborat una guia d'horaris](#) alternativa a la de Renfe.

¹Els errors indiquen que ha estat una introducció manual. Malgrat que pugui semblar increïble en l'era de la tecnologia, es donen moltes paradoxes com aquesta i altres de més greus com una companyia que fa la transcripció dels missatges de veu manualment (vegeu: [A dins de l'ordinador hi ha tot de petits japonesos fent-lo funcionar](#))

* Josep Maria Canyelles jmcanyelles@collaboratio.net, promotor del think tank www.ResponsabilitatGlobal.com
Aquest article es troba disponible a: www.collaboratio.net/mm/File/ca/Art.jmcanyelles_Renfe_no_respon.pdf