LA VERDAD ES

El Tram, preciso como un reloj suizo

Todas las líneas del tranvía de Alicante cumplen las normas europeas que incluyen una puntualidad del 92%



JOSÉ VICENTE PÉREZ PARDO – 23/03/2015

El Tranvía Metropolitano de Alicante (Tram) acaba de conseguir el último certificado europeo de calidad que necesitaba en su línea 2 para que todo el sistema de transporte público supere los estándares de calidad máximos de las agencias calificadoras, según informaron fuentes de la Conselleria de Infraestructuras que dirige Isabel Bonig. En apenas un año y medio, ya que conecta Alicante con San Vicente del Raspeig se inauguró en septiembre del 2013, se ha logrado el mismo nivel de calidad que en el resto del sistema, y que los usuarios valoran por encima de ocho, según las encuestas periódicas que elabora Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Y, encima, con un sistema de gestión enteramente público. Son los trabajadores de FGV quienes se encargan de explotar la línea, después de años parada ante los problemas para privatizar el servicio y cumplir con el pliego de condiciones que se había firmado ante las dificultades económicas de la Administración autonómica debido a la crisis económica.

No lo tenían fácil los trabajadores de la línea 2, puesto que el resto del sistema de transporte público ya lo tenía desde el año 2008, y que se ha ido renovando año tras año al cumplir con todos los condicionantes de los inspectores.

Se puede decir, así, que Alicante cuenta con un sistema de transporte público a la altura de cualquiera en Europa. Las líneas 1, 2, 3 y 4 cuentan con el certificado de la Norma de Calidad Europea UNE-EN 13816, dirigida específicamente a empresas de transporte público. Está a la misma altura que Metrovalencia, que también tiene la misma certificación.

Para conseguirlo, los inspectores de la consultora revisan tanto el servicio, como la gestión que realiza Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana. La aplicación de esta norma contempla el punto de vista del usuario, abordando criterios como el servicio ofertado, información, atención al cliente, seguridad, accesibilidad, confort, puntualidad e impacto ambiental. Además analiza la perspectiva de la propia empresa, estudiando las particularidades del servicio que se presta y motivos.

Objetivos

Entre las características que han controlado los inspectores está la puntualidad, uno de los principales baluartes del servicio. Las normativas de Aenor para obtener el certificado europeo obligan a tener una puntualidad mínima del 92,5%; pues bien, el año pasado, la línea 2 obtuvo un 97,2% de cumplimiento en los horarios. Es decir, casi cinco puntos por encima de los requerimientos. El resto de líneas, explican fuentes de la Conselleria de Infraestructuras, también supero estos parámetros, aunque la línea 2 es la más puntual, seguida de la 3 (El Campello) y 4 (Playa de San Juan).

Con ser importantes estas características, no son las únicas en las que se fijan los auditores para dar el certificado. También inspeccionan las infraestructuras (trenes, estaciones...) y la seguridad de las mismas. Es curioso, por ejemplo, que obliguen a que la ocupación de los tranvías sea de cuatro viajeros por metro cuadrado, muy alejadas de esas imágenes de grandes aglomeraciones del metro de Tokio, como un tópico de lo que es un metro.

Y también el postservicio, por así decirlo. Para aquellos viajeros que no queden contentos, y exijan el libro de reclamaciones o tengan cualquier consulta, el plazo máximo de contestación de reclamaciones es de 16 días.

Todos estos estándares de calidad los cumple el tranvía de Alicante, un sistema de transporte público que ha revolucionado el modo de moverse desde la capital provincial, tanto a media distancia (El Campello o San Vicente) como larga (Benidorm). Cuenta con más de 127 kilómetros de vías y 71 estaciones en toda la red, que utilizan habitualmente más de diez millones de pasajeros, que puntúan con un 8,23, según las últimas encuestas.

Esta norma de calidad, una vez certificada por Aenor, requiere la actualización periódica del Servicio de Referencia con el objetivo de revisar el servicio que se presta a los usuarios.

EN CIFRAS

Recorrido. El Tram cuenta con 127 kilómetros de vías y 71 estaciones en toda la red.

Pasajeros. Diez millones de usuarios utilizan las diferentes líneas, que reciben una calificación de 8,23 por parte de los viajeros.

Puntualidad. La Línea 2 consiguió el año pasado una puntualidad del 97,2%, casi cinco puntos más del mínimo exigido por Aenor.