

POR UN TRANSPORTE PÚBLICO INCLUSIVO



La CNMC acaba de hacer público un informe a partir de una encuesta realizada a distintas entidades en relación con el transporte de mercancías y de viajeros. En lo que a los consumidores incumbe, la CNMC se dirigió a las asociaciones que forman parte del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) y a los representantes de los usuarios con movilidad reducida (CERMI y CONCEMFE), para preguntarles sobre la calidad del servicio de transporte, así como sobre la calidad de las estaciones y andenes.

Según el informe, **la valoración media del sector ferroviario en el transporte de viajeros es “aceptable”** (3 puntos sobre 5). La mejor puntuación se la lleva la Alta Velocidad Española (AVE), 3,5. La peor parte se la llevan los servicios de Cercanías, con una valoración de 2,6; seguido de la media distancia, con una valoración de 2,7.

Las conclusiones del regulador a partir de las respuestas obtenidas son que el ferrocarril **«podría generalizarse como medio de transporte preferente de existir planes de movilidad coordinados que lo fomentaran (en detrimento del vehículo privado, especialmente en zonas urbanas), si se invirtiera en calidad (pues no todos los servicios ofrecen igual nivel de calidad a juicio de los usuarios), y si resultara más asequible (pues el precio se presenta como elemento disuasorio de una mayor demanda de este modo de transporte)»**.

Precisamente ese *déficit de prestaciones en forma de tiempos de trayecto excesivos, retrasos, incidencias, o insuficiente nivel de prestación, más los elevados precios* es el que favorece que los usuarios opten por otros medios de transporte, como el avión en el transporte de larga distancia, o el vehículo propio como medio de transporte diario, lo que redundaría en un perjuicio para el medioambiente.

Según los representantes de los usuarios *«La aparición de nuevos competidores en el sector no se percibe necesariamente como una oportunidad de mejora»*. Es más, se teme **«que la mayor oferta se concentre solo en las rutas rentables y se desatiendan las no rentables»**, lo que claramente perjudicaría a las zonas rurales y núcleos urbanos más alejados de las grandes urbes. No obstante, aunque se reconoce que puede haber una mejora en la calidad de los servicios *«se teme al mismo tiempo un incremento generalizado de los precios»*.

Respecto a la calidad de estaciones y andenes, la valoración vuelve a ser «aceptable» (3 sobre 5). En las respuestas recogidas *«se insiste en la necesidad de continuar eliminando barreras arquitectónicas que dificultan el acceso de personas con problemas de movilidad»* y que aunque se hayan dispuesto medios *«su funcionamiento es deficiente y las incidencias se atienden con tardanza»*. También se critica las *«disparidades en la calidad de estaciones y*

andenes según se traten de estaciones principales de la red o se traten de estaciones regionales o apeaderos».

Finalmente, según este informe, los consumidores no reclaman o reclaman poco puesto que **«la ausencia de asistencia presencial limita el derecho de los usuarios a presentar reclamaciones»** y, *«aunque existen medios en línea para presentar quejas, gran parte de los usuarios lo desconoce o no los usa por no disponer de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación».*

Desde CECU creemos que, en aras de garantizar la movilidad de todos los ciudadanos y de fomentar hábitos de consumo sostenible, la Administración debe apostar decididamente, con los recursos necesarios, por un sistema de transporte público de calidad y accesible, esto es, un **transporte público inclusivo**.

Un transporte inclusivo necesariamente debe tener un **precio asumible** para todos los ciudadanos, especialmente para lo que tienen menos recursos. Ningún ciudadano debería dejar de acudir a una entrevista de trabajo, a una cita médica, o de disfrutar de la oferta cultural por no poder pagarlo o por ser excesivamente gravoso para su economía.

También debe ser **accesible para todas las personas**. Deben eliminarse las barreras arquitectónicas y disponer de estaciones que permitan a cualquier persona con movilidad reducida o necesidades especiales (personas mayores, sillas de ruedas o carritos de bebé) desplazarse con facilidad. También deben ser accesibles para la personas con discapacidad visual o auditiva, o para las personas que no hablan castellano. Digitalizar todos los servicios (compra de billetes online o a través de máquinas de billetes) sin personal en las estaciones que ayude a los consumidores, los hace menos accesibles para muchos usuarios. Estas mejoras no deben ser solo implantadas en las grandes estaciones, **las necesidades de cualquier ciudadano en cualquier municipio son igual de importantes que las de los ciudadanos de grandes urbes**.

Un transporte inclusivo debe ser un **servicio de calidad** en todos los municipios de España, de manera que garantice la movilidad de los ciudadanos y evite el aislamiento de los pequeños núcleos urbanos. Debe ser un transporte moderno, cómodo, con servicios e infraestructuras de calidad, con frecuencias y destinos suficientes. El fácil y rápido acceso a las grandes urbes desde cualquier punto de España favorecerá la repoblación de las zonas rurales y la posibilidad de acceder al trabajo en otras regiones, además de favorecer el turismo.

Y, finalmente, el transporte será inclusivo si es **medioambientalmente sostenible**, es decir, si se convierte en una alternativa real al vehículo propio y al avión, y si se apuesta por las energías renovables (tanto en tren como en autobús). De esa manera mejorará la calidad del aire que respiramos todos, particularmente los ciudadanos de los grandes núcleos urbanos, donde además de contar con una mayor concentración demográfica, reciben miles de visitas diarias (ya sea por motivos laborales como por motivos turísticos).