

TRANSPORTE FERROVIARIO

# Renfe ha devuelto 500 billetes a usuarios de Girona por retrasos

**El sistema exprés funciona en la línea desde julio y seguirá mientras haya obras  
La compensación ya se aplica en todos los títulos de transporte del recorrido norte**

*Sábado, 9 de octubre - 00:00h.*

Renfe ha devuelto medio millar de billetes a los usuarios de la línea de Girona en los últimos dos meses. Desde finales de julio, la empresa ha implantado un sistema de compensación a los clientes para aquellos casos en los que su transporte ha llegado más de 20 minutos tarde. Se denomina devolución exprés (su nombre comercial es Xpress) y es equivalente al que funciona en Rodalies desde hace tres años.

Le pusieron el apellido de Xpress

porque, en un momento en el que los problemas en el trazado por las obras de la llegada de la alta velocidad a Barcelona daban disgustos cada día a los clientes del área metropolitana, era necesario un sistema rápido y eficiente. Entonces, los afectados por una demora superior a los 15 minutos (siempre y cuando el retraso fuese imputable a la explotación ferroviaria) se acercaban a la taquilla y les entregaban un nuevo billete que podían gastar durante el mes inmediatamente posterior. Cuando el AVE alcanzó por fin Sants, Renfe mantuvo estas devoluciones, que aún hoy permanecen vigentes.

Con este modelo como ejemplo, la inquieta plataforma de usuarios de la línea Barcelona-Girona-Figueras-Portbou pidió que su sufrimiento habitual por los trabajos en la entrada a Barcelona fuese recompensado de algún modo. Tras meses de negociaciones con la dirección general de Media Distancia, lograron implantarlo. Desde el 21 de julio, primero en solo dos estaciones, y de forma paulatina en los distintos títulos de viaje, ya lo tienen.

13% DE ABONOS / El último paso, muy celebrado por el grupo porque la mayoría son pasajeros habituales, ha sido aplicar la devolución exprés a la tarjeta multiviaje y el abono mensual desde el 1 de octubre. No obstante, solo el 13% de los 13.000 viajeros diarios de la línea son de este tipo. Renfe mantendrá el sistema hasta que finalicen las obras.