

Recuperada también la normalidad en la Media/Larga Distancia de ancho ibérico/convencional

Resuelta la incidencia del sistema informático en Chamartín, se inicia la recuperación del tráfico de Cercanías en Madrid

- El exhaustivo análisis realizado en el sistema informático por Alstom ha sido evaluado, además, por un Evaluador Independiente (ISA), reforzando así las garantías de seguridad

22 MARZO 2022

Una vez finalizado el análisis y verificación del sistema informático del enclavamiento de la estación de Chamartín-Clara Campoamor, y tras constatar que quedan garantizadas las condiciones de seguridad operacional, Adif ha determinado restablecer las circulaciones en la estación desde las 6 de la mañana.

El exhaustivo análisis realizado en el sistema informático (software) por el tecnólogo Alstom ha sido evaluado, además, por un Evaluador Independiente (ISA), reforzando así las garantías de seguridad.

La restitución del tráfico se produce apenas 24 horas después de tomar la decisión de mantener el tráfico con flujos de paso restringidos en la terminal, a consecuencia de una incidencia informática, que afectó a los subsistemas de control, mando y señalización y se identificó como consecuencia de los trabajos para la puesta en explotación de las nuevas vías 9, 9B, 10 y 10B de la estación.

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tlf.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

*Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de
citar fuentes*

www.adif.es

Tras los trabajos realizados por Adif, Renfe inicia la recuperación de la normalidad en el servicio de Cercanías y restablece los servicios en los trenes de larga y media distancia (ayer se vieron afectados los trenes Intercity con Almería y Extremadura y los de Media Distancia con Soria, Albacete, Jaén y Extremadura). Todos estos servicios circularán a su hora prevista.

Despliegue de información y atención al cliente

Desde la noche del domingo y durante toda la jornada del lunes, tanto Renfe como Adif realizaron un importante despliegue informativo a los viajeros. Así, Renfe reforzó todos sus canales de comunicación y atención al cliente, especialmente en estaciones, donde más de 100 personas se dedicaron a facilitar la información.

Además, se intensificaron los mensajes a través de megafonía en trenes y estaciones, así como la comunicación a través de Twitter en las cuentas @infoenfe (para trenes de media y larga distancia) y @CercaníasMadrid (para trenes de Cercanías), app de Renfe y www.renfe.com. Los usuarios también pudieron obtener información de los avances de la resolución de la incidencia a través de @InfoAdif, @Adif_es y la app Adif.

Tanto Renfe como Adif mantendrán durante el día de hoy todo este despliegue de información y atención al cliente, tanto en estaciones como en los canales habituales de comunicación.