

Actualización 11 horas. Primera hora punta: circula el 89% de los servicios de Cercanías de Madrid

- Un 11% de los servicios -de un total de 400 previstos- se han suprimido y otro 10% de las circulaciones han realizado recorridos parciales.
- Adif sigue trabajando con el tecnólogo Alstom para resolver la incidencia en el sistema informático del enclavamiento y restablecer la normalidad del servicio en el menor tiempo posible
- Renfe y Adif han reforzado sus canales de comunicación y atención al cliente, especialmente en estaciones, donde más de 100 personas se están dedicando a facilitar la información

21 MARZO 2022

Renfe Cercanías ha podido prestar el 89% de las circulaciones previstas hasta las 10:00h, aunque una parte con recorridos parciales y una gran reorganización del servicio habitual, con retrasos para los viajeros. Así, de las 400 circulaciones previstas para la primera hora punta, el 11% han sido suprimidas y otro 10% han realizado recorridos parciales.

Una incidencia en el software o sistema informático del enclavamiento de Chamartín -de tecnología Alstom-, determinaba la decisión de ADIF de mantener el tráfico con flujos de paso restringidos en dicha estación hasta que queden garantizadas las condiciones de seguridad operacional. La incidencia, que afecta a los subsistemas de control, mando y señalización, se ha identificado como consecuencia de los trabajos para la puesta en explotación de las nuevas vías 9, 9B, 10 y 10B de la Estación de Chamartín – Clara Campoamor.

ADIF sigue trabajando con el tecnólogo propietario de la tecnología del software del enclavamiento (Alstom) para resolver la incidencia y restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

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

Nota de prensa

En líneas generales, las circulaciones han sufrido demoras en todos los servicios que pasan, inician o finalizan su recorrido en Chamartín. La única línea sin retrasos ha sido la C-5, Móstoles-El Soto – Atocha – Humanes, la más utilizada de toda España.

La incidencia también ha afectado a los trenes de Media Distancia que comunican Chamartín con Jaén, Albacete, Soria, Zaragoza y Extremadura. En todos estos casos, Renfe ha establecido estaciones alternativas de cabecera (Aranjuez, Alcalá de Henares o Villaverde Alto), comunicadas por autobús con Chamartín.

Durante toda la noche y la primera hora punta de la mañana, tanto Renfe como ADIF han realizado un importante despliegue en información a los viajeros. Así, Renfe ha reforzado todos sus canales de comunicación y atención al cliente, especialmente en estaciones, donde más de 100 personas se están dedicando a facilitar la información.

Además, se han intensificado 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 han podido obtener información de los avances de la resolución de la incidencia a través de @InfoAdif, @Adif_es y la app Adif.

También se han reforzado los puntos de información a medios de comunicación, con especial atención a las emisoras de radio, a las que se ha ofrecido información puntual durante la noche y especialmente desde las 5:00, antes del arranque del servicio ferroviario.

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

prensa@adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes
www.adif.es