

## **FACUA insta a los usuarios de Renfe a reclamar compensaciones en los trayectos sin aire acondicionado**

FACUA-Consumidores en Acción denuncia que Renfe ha estado prestando servicio con trenes en los que no funcionaba el aire acondicionado en la totalidad o en parte de los vagones, a pesar de las altísimas temperaturas que se han registrado en los últimos días en toda España.

FACUA insta a los pasajeros que se hayan visto afectados a presentar reclamaciones ante la compañía solicitando una compensación económica por un servicio no sólo deficiente, sino que pone en riesgo la salud de los usuarios.

La asociación, que ha recibido numerosas quejas de los usuarios a través de las redes sociales durante todo el fin de semana, considera que Renfe no puede ofrecer un servicio digno, ni siquiera aceptable, con una carencia tan grave en una época del año como la actual, en la que las altas temperaturas, y especialmente en plena ola de calor, hacen que el aire acondicionado sea una necesidad tanto de los usuarios como de los propios trabajadores. La mayor parte de las incidencias se han registrado en los trenes con destino a la costa, precisamente los de mayor demanda, en pleno cambio de quincena vacacional.

Muchos viajeros han denunciado haber realizado trayectos con temperaturas de más de cuarenta grados. Algunos han explicado que el personal a bordo les había reconocido que se habían trasladado avisos a la compañía por "*tren inútil*" al detectarse la avería, que la empresa había ignorado de manera consciente. Esto ocurrió, por ejemplo, con el tren 02182, que cubría el trayecto Madrid-Málaga el pasado viernes.

La compañía Renfe ha ofrecido a algunos usuarios una bonificación del 50% del precio del billete, que es lo que estipula la legislación en caso de un retraso de entre una hora y hora y media. Así ha sido, según ha sabido FACUA, con los usuarios del AVE 02360 Madrid-Sevilla de las 16.30 horas del viernes, en el que varios pasajeros tuvieron que ser cambiados de vagón a causa de las altas temperaturas para evitar sufrir un golpe de calor.

La asociación cree que los pasajeros afectados podrían tener derecho a reclamar incluso la totalidad del billete, puesto que muchos, de haber sabido que tendrían que realizar un trayecto a determinada hora y con unas temperaturas tan altas, probablemente no habrían comprado el billete y habrían buscado una alternativa para su desplazamiento.

En este sentido, FACUA considera que la compañía no puede tratar como si de una demora en el servicio se tratase algo que ha puesto en peligro la salud de los usuarios. En sus condiciones generales de contratación, la empresa no hace referencia a indemnización alguna por este motivo, sino sólo en caso de cancelación, interrupción o retraso del viaje. Sin embargo, reconoce como un derecho de los viajeros que éstos puedan disfrutar del servicio "*en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad*".

Resulta evidente que la avería del aire acondicionado en el servicio de Renfe no afecta del mismo modo en según qué horas o dependiendo de la época del año. Pero en verano, especialmente cuando está siendo tan caluroso como éste, y a las horas centrales del día, FACUA entiende que nos encontramos ante una incidencia muy grave.

En este sentido, la asociación considera que el Ministerio de Fomento debería iniciar una investigación de oficio y, en su caso, sancionar a la empresa por la prestación de un servicio deficitario, con riesgo para la salud de los usuarios y de los propios trabajadores.