



**ALICANTE-MADRID Y MADRID-PAMPLONA CON MATERIAL TALGO Y SERVICIO WAGONS-LITS**

## Los servicios en los trenes Altaria, "a favor del placer"

"A favor del placer" es el lema tomado de un texto del escritor Manuel Vicent que sirve a la UN de Grandes Líneas de Renfe para dar la bienvenida a los viajeros en la Guía de Servicios Altaria que encuentran en su asiento en los trenes de la relación Madrid-Alicante. Esta fue la primera en ofrecer el tren Altaria que recientemente se ha ampliado a la Madrid-Pamplona.

**A** favor del placer" es el lema y también toda una declaración de intenciones de lo que Grandes Líneas y Wagons-Lits se proponen ofrecer al viajero en las aproximadamente tres horas y media del viaje entre Alicante y Madrid o las cuatro horas y veinte minutos del Pamplona-Madrid.

El modelo de servicio Altaria es el que se ofrece en los trenes que unen Alicante con Madrid, los primeros en implantarse con ese nombre, y continuadores de la

idea de servicio de sus predecesores, Euro-med en el corredor Mediterráneo y Alarín en la relación de Madrid con Castellón y Valencia.

Entre Madrid y Alicante hay trenes Altaria a las 7.00 y 10.30, de lunes a sábado, y 12.000, 14.00, 16.00 y 18.00 horas diariamente. El trayecto inverso, Madrid-Alicante ofrece viajes a las 7.10, 9.05, 12.05, 14.05, 16.05, 18.05 y 19.45. Los precios por trayecto son de 53 euros en clase preferente y de 34 en turista, 31.80 y 20.40, respectivamente para niños.

En el caso de Pamplona, la oferta es sensiblemente menor, con dos trenes diarios en cada sentido. De Madrid sale una composición a las 7,15 horas para llegar a Pamplona a las 11,35 y otra a las 18,00 que llega a destino a las 22,25. En sentido inverso las salidas son a las 7,15 y las 18,10 y las llegadas a las 11,40 y las 22,25.

El tren Altaria tipo es una composición de remolques Talgo de última generación con tracción de una locomotora 252. Con tres coches de preferente (1,2 y 3), uno de ellos para fumadores, un coche cafetería, el 4, y cinco para clase turista (5,6,7,8 y 9,

este último para fumadores) el tren ofrece 227 plazas.

El tren puede circular con doble composición, ampliando su oferta de plazas y manteniendo su velocidad comercial máxima de 200 kilómetros por hora. Los coches turista ofrecen un total de 164 plazas distribuidas en filas de cuatro asientos con servicio de vídeo (una película y ocasionalmente documentales en cada viaje) y música (canales pop, clásico, instrumental y folk) en cada plaza.

**Equipamiento.** Los coches disponen de equipajeros sobre los asientos y, para bultos voluminosos, de estanterías en uno de los extremos del coche. El coche número tres dispone de un espacio con equipamiento adecuado para viajeros en silla de ruedas y de un aseo también adaptado a minusválidos. Los siete aseos del tren cuentan con cambiadores para bebés.

El área preferente, con tres plazas por fila cuenta con un total de 63 plazas y como la turista vídeo y música. Pero además los viajeros de preferente reciben una



## Trenes de noche, trenes de día

Compagnie des Wagons-lits ha sido la primera empresa de servicio a bordo de trenes que ha obtenido el certificado ISO 9002 para sus actividades en Europa, y ha iniciado el proceso de certificación medioambiental ISO 14001 que ya ha obtenido en dos países.

Wagons-lits cuenta con una plantilla en España de unas 1.140 personas y en 2001 su volumen de negocio se situó en el entorno de los 55 millones de euros. En el conjunto de Europa, la compañía está implantada en Austria, Bélgica, España, Francia, Holanda e Italia, su plantilla ronda las 5.000 personas y su volumen de negocio en 2001 fue de unos 272 millones de euros.

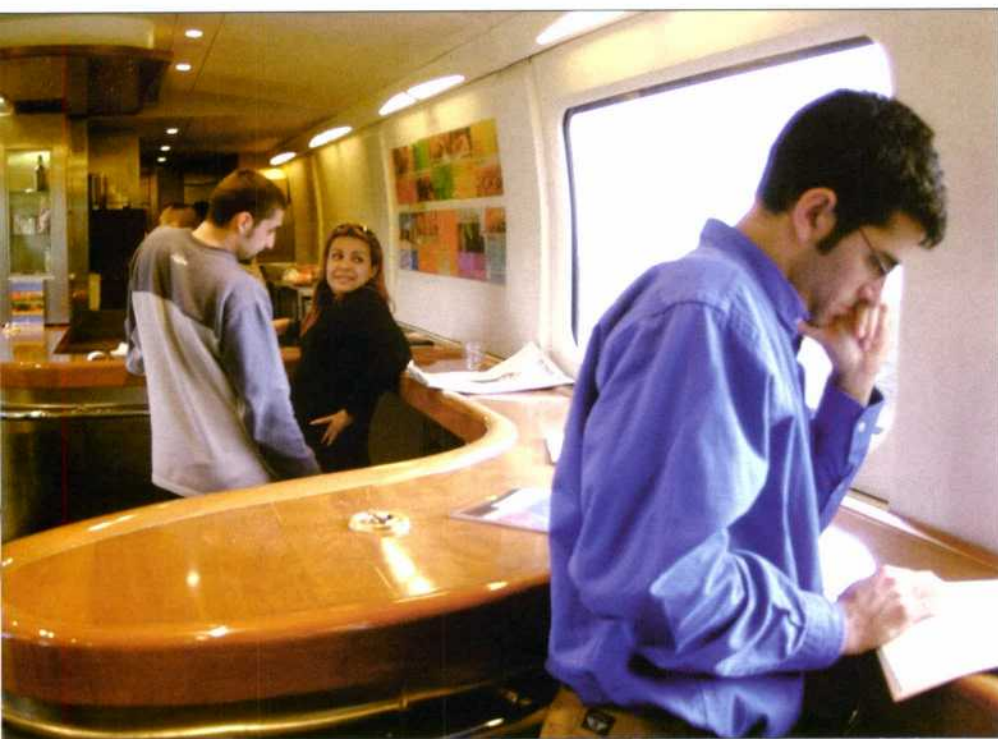
Wagons-lits España realiza servicios de acompañamiento de coches cama en trenes nacionales e internacionales con destino a Francia, Italia, Portugal y Suiza, lo que supuso en 2000 la atención de 1.035.000 viajeros. Asimismo, realiza el acompañamiento de coches literas con los mismos destinos y atendió en ellos 665.000 viajeros en 2000.

Al margen de estos servicios en trenes nocturnos, la Compañía ofrece servicios de restauración, cafetería y venta en plaza a bordo de todos los trenes nacionales e internacionales de la Unidad de Negocio de Grandes Líneas de Renfe y servicios de restauración en el asiento y de cafetería en los trenes Euromed (Alicante-Valencia-Barcelona), Alaris (Madrid-Valencia-Castellón) y Altaria (Madrid-Alicante y Madrid-Pamplona).

La compañía cuenta con centros operativos y de aprovisionamiento en Alicante, Barcelona -Sants, casa Antúnez y San Andrés) Irún, Bilbao, Madrid (Chamartín, Atocha, Fuencarral y Las Matas), Sevilla, Málaga y Valencia. □

Tras la acogida se sirve una copa o un zumo a los pasajeros de preferente y se les ofrece la prensa, mientras que la cafetería queda abierta para los de turista. A unos y otros se les reparten los auriculares y en preferente también el díptico que anuncia el menú que se servirá.

La comida, cena, colación o desayuno, café, copa son el núcleo del servicio que sólo termina al llegar a estación término, si bien continúa "fuera del escenario", con la esperanza de haber hecho un buen trabajo "a favor del placer" del viajero. A.R. □



LUNA

El servicio ofrecido a bordo por Wagons-lits se basa en una rigurosa exigencia a los proveedores y en un proceso de abastecimiento y elaboración complejo. Los menús cambian trimestralmente y toman en cuenta peculiaridades gastronómicas regionales y nacionales para adaptarse a cada red ferroviaria.

En cada estación del año, es decir en cada cambio trimestral se implantan cinco o seis menús diferentes que además se hacen rotar cada semana, con el objetivo de dificultar que un viajero repita menú si viaja con frecuencia. Asimismo, es posible disponer a bordo, solicitándolo al adquirir el billete, de un menú especial para niños, uno vegetariano u otro sin gluten.

Dos horas antes de la salida del tren comienza a prepararse el servicio a ofrecer a bordo, subiendo las bandejas del catering, los alimentos frescos -pan y bollos- y la prensa del día del lugar de salida del tren. Unos 30 minutos antes de la partida comienza la acogida de los viajeros por las dobles composiciones y con 20 minutos se recibe a los pasajeros de los trenes sencillos.

Antes de la salida, unos 15 minutos se realiza un último control del número de pasajeros y se comprueba que la cantidad de alimentos y bebidas embarcada se ajusta a él.

Previamente a este proceso los trolleys, pequeños carritos en los que se transportan las bandejas de menú, han sido limpiados, recuperando los materiales reutilizables, como cubertería o cristalería, y cargados para el nuevo trayecto.

Durante el viaje la actividad es mucha.



LUNA

copa de bienvenida, la prensa del día y la revista Paisajes en su plaza y dependiendo de la hora del viaje de un desayuno, un a pequeña colación, un almuerzo o una cena, servido por Wagons-lits también en el asiento.

Los viajeros de clase preferente tienen también derecho a aparcamiento gratuito -24 horas en el caso de billetes de ida, y 48 con los de ida y vuelta- en las estaciones de Alicante y Madrid (Chamartín y Puerta de Atocha), y disponen de salas club en Puerta de Atocha, Albacete y Alicante con bar autoservicio, prensa, televisión, música ambiental teléfono y fax.

El equipo a bordo de un tren Altaria está formado por seis personas, tres de Wagons-lits dedicadas a la restauración y la atención del viajero -una en cafetería y las otras dos atendiendo los coches de clase preferente- y otras tres encargadas fundamentalmente de lo puramente ferroviario, un maquinista y un interventor, y un mecánico de Talgo.