

FORMADO POR TALGOS PENDULARES DE ULTIMA GENERACION

Altaria, un nuevo concepto de servicio entre Madrid y Alicante

Aprovechando la incorporación de nuevo material rodante, el Talgo Pendular de séptima generación, el pasado 10 de junio, Renfe introdujo en la relación Madrid-Alicante un nuevo servicio, de nombre Altaria. El nuevo producto ofrece características y prestaciones similares a la de otros trenes de Grandes Líneas como Euromed y Alaris, basadas en la distribución de auriculares para vídeo y en una oferta de restauración en el propio asiento para clase preferente.



El pasado 10 de junio entró en servicio en la relación Madrid-Alicante un nuevo producto de Renfe, de nombre Altaria, basado en un objetivo de calidad y servicio al cliente. Altaria es la continuación de la política de calidad que Grandes Líneas de Renfe emprendió en 1997 con la introducción del Euro-med entre Barcelona, Valencia y Alicante, y, en 1999, con el Alaris, entre Madrid y Valencia.

El servicio Altaria está formado por Talgos Pendulares de séptima generación, que incorporan las últimas tecnologías de seguridad y confort, y que sustituyen a los Talgos III, con una antigüedad entre 20-25 años, que antes prestaban servicio en la línea.

Los Talgos Pendulares de séptima generación incorporan un nuevo sistema de audio con cuatro canales de música, así como vídeo y megafonía nueva. Llevan teleindicadores interiores que informan de las paradas, de la temperatura y del número de coche, fumador o no fumador; y teleindicadores exteriores, en los que figura el número de coche y el destino.

Además, al no llevar el tren furgones generadores, los equipos de aire acondicionado se sitúan debajo del bastidor, lo que se traduce en espacio útil para los viajeros.

Las seis trenes que realizan el servicio están formados por nueve coches, con un total de 227 plazas (63 en preferente y

163 en turista). El tren cuenta además con una plaza para personas con movilidad reducida. La oferta global de plazas en la relación Madrid-Alicante se eleva, pues, a 3.178 diarias.

El producto Altaria incorpora servicios de recepción en tierra, con andenes especializados, donde se realiza el control de acceso. "Antes de subir a bordo se pide a los viajeros el título de transporte. De esta forma, evitamos realizar la antigua intervención en ruta y no molestamos al cliente en el tren. Hay también unos auxiliares de equipaje que están a disposición de los pasajeros para ayudarles con las maletas", dice Francisco Cañamero, gerente de la Unidad de Mercado Levante de Renfe.

La tripulación del tren está compuesta por el personal de cafetería –espacio de nuevo diseño, donde predomina la madera y las luces indirectas-, el interventor de Grandes Líneas y un agente de Talgo, que se encarga de la distribución de auriculares en clase Turista y Preferente, así como de la megafonía, la programación musical y de vídeo.

En clase Preferente, el servicio consiste en una copa de bienvenida y distribución de prensa local, nacional, deportiva y económica, además de los cuatro canales individuales de música pop, clásica, instrumental y folk especialmente seleccionados para el tren, servicio éste que comparte también la clase Turista.

Asimismo, dependiendo de los horarios, se ofrece desayuno, snack, almuerzo o cena, a lo que se añade un servicio gratuito de licores y café.

Frecuencias. Con el nuevo material, el tiempo de viaje entre Madrid y Alicante es de tres horas y media, lo que significa que en algunas frecuencias el tiempo de viaje se ha reducido entre 5 y 10 minutos (concretamente los trenes con salida de Alicante a las 16 y 18 horas) con respecto al servicio anterior. "Estas pequeñas reducciones se deben a ajustes en la circulación y al aumento de la velocidad a 200 km/h en ciertos tramos (antes la velocidad máxima era 160 km/h). El nuevo tren permitirá aprovechar las mejoras de infraestructura que se están haciendo, como por ejemplo, la adecuación de vía entre Alcázar y Albacete. En la actualidad, se puede circular a 200 km/h en unos 40 kilómetros de la línea", explica Francisco Cañamero.

En total, existen siete frecuencias. La primera, a las 7 de la mañana y la última a las 19.45 desde Madrid y las 20 horas desde Alicante. De esas siete frecuencias, dos, formadas por trenes Talgo IV transformados cubren la relación transversal Alicante-Santander-Gijón.

En los períodos de mayor demanda como verano, Semana Santa, puentes y Navidades, los trenes circulan en doble composición, con lo cual se ofertan un total de 454 plazas.

Los precios son acordes al nuevo servicio: 5.600 pesetas el billete sencillo en clase Turista y 8.600 en clase Preferente, a lo que hay que añadir un descuento del 20 por ciento en ambos casos si se trata de un billete de ida y vuelta.

En cuanto al servicio de postventa, Altaria cuenta, al igual que el Alaris y el Euro-med, con un sistema de postventa específico. Así, se garantiza la devolución íntegra del importe del billete si el tren

Altaria, "Vas a viajar mejor", un nombre con resonancias

La elección del nombre de este producto está enmarcada en la filosofía de Renfe de asociar la identidad de sus servicios con las prestaciones de los mismos. Así, Altaria, igual que otros productos de calidad como Euromed, Ave o Alaris, no hace referencia a la tecnología ni al tipo de tren utilizado, si no a sus prestaciones y atributos. Según sus creativos, res-

pone al concepto de "tren avanzado, vanguardista e innovador, con un alto nivel de funcionalidad y utilidad que encaja a la perfección en el entramado de los nuevos nombres de productos ferroviarios".

A la hora de elegir un nombre, los expertos proponen varios, siendo el público mediante encuestas, quien finalmente tiene la palabra. □



llegara a destino con un retraso superior a una hora. Si la demora es de 20 minutos, la devolución asciende al 25 por ciento del importe del billete, y se trata de 40 minutos, al 50 por ciento. En cualquier caso, la puntualidad del tren se sitúa en torno al 96 por ciento.

La relación Madrid-Alicante es una de las que mayor demanda registra a lo largo de todo el año, con un crecimiento constante en los últimos años en cuanto al número de viajes, y con una ocupación de los trenes en torno al 80 por ciento. Dentro de las relaciones de Grandes Líneas con mayor volumen de transporte, ocupa la segunda posición, por detrás de la relación Barcelona-Valencia.

Esta relación, que aún cuenta con una clientela de marcado carácter estacional, pues conecta el interior de la península con una de las zo-

nas turísticas más importantes del país, está experimentando una fuerte evolución en lo que se refiere a la tipología del cliente.

"El 70 por ciento de nuestros clientes viajan por ocio y vacaciones, mientras que el 30 por ciento lo hace por motivos profesionales. Pretendemos incorporar con este nuevo servicio más clientes que viajen por negocios y motivos profesionales y, especialmente, conseguir un elevado nivel de satisfacción de todos nuestros clientes. Inicialmente, la idea es ahora que el producto se consolide, para después incorporar alguna frecuencia más", afirma Francisco Cañamero.

Por otro lado, la oferta del tren, basada en la calidad, un elevado número de frecuencias, pocas paradas y un tiempo de viaje que permite hacer el desplazamiento de ida y vuelta en un día está provo-

cando un aumento de la cuota de mercado ferroviario frente a modos alternativos como el avión (existen 14 vuelos diarios a Alicante) y el automóvil particular. Concretamente, el año pasado, 658.000 clientes optaron por el tren como medio de transporte entre las dos capitales, lo que supone un crecimiento, con respecto a 1999, de un 10 por ciento. Dentro del reparto modal, el tren representa actualmente el 59 por ciento de la cuota de mercado sobre un total de 1.113.000 viajes que se realizan entre las dos capitales. Las expectativas y estudios de mercado confirman la preferencia del público por el tren, y la entrada en servicio del Altaria provocará un aumento de la cuota de mercado con respecto al avión.

En el capítulo económico, la relación Madrid-Alicante resulta ya rentable para la empresa, por cuanto el año pasado registró una cuenta de explotación positiva, con un beneficio de 574,2 millones de pesetas. Los ingresos por tráficos ascendieron a 3.562 millones de pesetas y los costes totales se elevaron a 2.988 millones de pesetas. **Yolanda del Val** □