

**A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS**

Fernando Navarro Fernández-Rodríguez, Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente pregunta para la que se solicita respuesta por escrito sobre la atención al cliente por parte de Renfe tras incidencias ferroviarias.

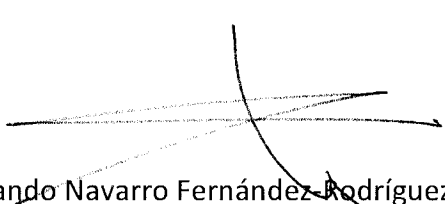
Congreso de los Diputados, a 8 de enero de 2019

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Las quejas manifestadas por algunos pasajeros, que hemos conocido a través de sus declaraciones y/o entrevistas recogidas por prensa, radio y televisión, han puesto de manifiesto el descontento de muchos de estos con el trato recibido, así como con la falta de información y de atención por parte de Renfe en los primeros momentos de las incidencias ferroviarias, como la acaecida en Extremadura hace una semana.

En relación a lo anterior, se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se informa a los usuarios afectados en relación con la causa de la incidencia producida? ¿Existe algún protocolo específico al respecto? ¿En qué consiste?
2. ¿De qué forma y en qué momento se informa a los usuarios afectados de la solución de la incidencia y del medio alternativo de transporte en su caso?
3. ¿Quiénes son los responsables de la atención a los usuarios afectados durante el tiempo de duración de la incidencia? ¿En qué consiste su actuación?
4. ¿Se informa durante la incidencia a los usuarios afectados sobre sus derechos y sobre cómo pueden realizar una reclamación en su caso? ¿Cuáles son esos derechos? ¿Qué se les dice al respecto? ¿Qué facilidades se les da a los afectados?
5. ¿De qué forma se gestionan las reclamaciones en caso de incidencia durante el viaje achacable a Renfe o Adif y que conlleve retrasos o penalidades para el usuario?
6. ¿Piensa el Gobierno mejorar los protocolos y/o introducir mecanismos que permitan dar una mejor atención al cliente tras una incidencia ferroviaria?

  
Fernando Navarro Fernández-Rodríguez  
Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos