



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/41890

10/12/2018

116433

AUTOR/A: BARRACHINA ROS, Miguel (GP)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, cabe indicar que en todas las estaciones que se presta servicio de atención al cliente, en unas, RENFE dispone de personal propio y, en otras, cuenta con personal externo contratado a empresas, a las que se ha adjudicado contratos de prestación de servicios, previa licitación pública oportuna.

En las estaciones de Castellón, Vinarós y Benicarló-Peñíscola, presta servicio personal propio de Renfe Operadora. En las estaciones de Benicassim, Torreblanca y Alcalá de Xivert, presta servicio una empresa externa contratada por Renfe Operadora, tras el oportuno concurso público.

En cuanto a la estación de Oropesa, está gestionada por el organismo Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF).

El personal es contratado, tanto por RENFE, como por ADIF, bien directamente, o bien a través de empresas concesionarias del servicio.

Son personas que atienden a los clientes y, entre otras funciones, informan sobre los horarios, o bien facilitan la forma de adquirir y validar los títulos de transporte, tanto en las máquinas autoventa, como en las validadoras instaladas al efecto, orientando a los clientes y, en definitiva, intentando ofrecer un mejor servicio.

Por parte de RENFE, se ha consultado a las personas y empresas que realizan las funciones de atención al cliente en estas estaciones, y en ninguna de ellas se ha distribuido por este personal este tipo de folletos. Se desconoce quién o quiénes los habían depositado en las referidas estaciones, y en cuanto se tuvo constancia de su existencia, se procedió a retirarlos, sin más. Es preciso insistir que, por parte del personal de dichas estaciones, no se han distribuido esos folletos, ya que RENFE ha editado los suyos propios y son los que han estado y se están distribuyendo, como se



suele hacer habitualmente cuando se producen modificaciones de horarios y/o establecimiento de nuevos servicios.

En ningún caso, RENFE ha sido consciente de la existencia de otros documentos, ni, por supuesto, se autorizó su reparto, siendo retirados cuando se tuvo constancia de su existencia.

Se han dado instrucciones de extremar la vigilancia, para que no se permita dejar publicidad, de ningún tipo, en ninguna estación.

Madrid, 04 de febrero de 2019