



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/43210

08/01/2019

119196

AUTOR/A: NAVARRO FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ, Fernando (GCS)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que en el caso de la incidencia de Navalmoral de la Mata del 1 de enero de 2019, el interventor informó en todo momento a los viajeros de viva voz, sala por sala, ya que la megafonía no funcionaba por la avería del grupo generador.

En condiciones normales, los medios utilizados para informar son los siguientes:

- Megafonía
- Teleindicadores de trenes y estaciones
- Redes sociales
- Aplicaciones web

Dentro del Sistema de Gestión de RENFE, existen los Procedimientos de Operación del Servicio de Viajeros, que incluyen Procedimientos de Operación del Servicio y Atención al Cliente.

Se va informando de forma continuada a los usuarios afectados con arreglo a la información disponible en cada momento. El Centro de Gestión de Operaciones informa al interventor de las novedades que vayan surgiendo relativas a la incidencia (previsión de duración de la incidencia, Planes Alternativos de Transporte, etc.), que sean de interés a los viajeros, que el interventor traslada a los viajeros.

En el caso de la incidencia citada, una vez detenido el tren en Navalmoral de la Mata, la secuencia de la información fue la siguiente:

- Primero se informó que se iban a intentar contratar autobuses.
- Después, se informó que el viaje continuaba porque no se encontraron autobuses suficientes en un principio y el maquinista logró arrancar el tren.



- Tras su detención definitiva, se informó que llegaría otro tren para remolcar al averiado y que los viajeros destino Madrid continuarían en autobús y los de paradas intermedias en tren, como así sucedió finalmente.

Los responsables de la atención a los usuarios afectados durante el tiempo de duración de la incidencia son, con carácter general, el personal a bordo del tren, el personal de estaciones, para informar a los viajeros de las estaciones afectadas, y el Centro de Gestión.

En el caso concreto de la incidencia de Navalmoral de la Mata, cabe señalar que desde que se recibió el primer mensaje de la incidencia, todo el personal de estructura de la Dirección General de Viajeros estuvo pendiente de la misma, canalizando tanto la información que iba facilitando el Centro de Gestión como la que se producía directamente a través del interventor.

Con carácter general, se informa a los usuarios afectados que pueden presentar una reclamación en cualquier estación o a través de Internet.

Los derechos que asisten a los viajeros son los recogidos en la normativa en vigor -Normas Generales de Comercialización, Capítulo 3- en la que se estipula para este tipo de trenes, la indemnización a la que tienen derecho los viajeros, de la siguiente forma:

- Retraso entre 15-30', indemnización del 25% del precio del billete.
- Retraso entre 31-60', indemnización del 50% del precio del billete.
- Retraso entre >60', indemnización del 100% del precio del billete.

Si así lo desean, los viajeros pueden cumplimentar la reclamación por escrito, en el propio tren.

Para cada uno de los ámbitos territoriales existen una o varias oficinas hacia las que se canalizan las reclamaciones recibidas por cualquier medio. Se contestan en un plazo medio de 15 días por correo postal ordinario o correo electrónico, en función de los datos que facilite el cliente.

Por último, cabe señalar que RENFE está revisando continuamente los Protocolos de atención al cliente, para corregir las posibles deficiencias que se puedan detectar.

Madrid, 27 de febrero de 2019

