

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el Reglamento de la Cámara, se presentan las siguientes preguntas dirigidas al Gobierno para las que se solicita respuesta escrita, sobre el funcionamiento de los servicios de venta de Renfe bajo promociones específicas.

Con el 25 aniversario de la puesta en funcionamiento de los servicios de AVE en España, Renfe decidió sacar a la venta una promoción especial a 25€ para un número determinado de plazas los días 25 de cada mes. La puesta en marcha de dicha promoción arrancó el pasado 25 de abril con serios problemas en sus canales de venta, principalmente online, donde la compra fue prácticamente imposible o los precios bastante más elevado de lo promocionado, como denunció FACUA.

El Gobierno ha anunciado que reforzará la web de cara al próximo día 25 de mayo, pero hoy mismo el propio Ministro de Fomento, el Sr. De la Serna ha dicho que "no pone la mano en el fuego por la web de Renfe".

En estos días previos al 25 de mayo, la propia web ya ha registrado problemas que se materializan en largas colas en estaciones como las de Atocha, teniendo que ser el ya escaso personal de las taquillas quienes solucionen estos problemas.

Por todo ello, se formulan las siguientes preguntas:

- 1) ¿Qué medidas técnicas concretas se van a tomar para solucionar los problemas en los distintos canales de ventas y atención al cliente en Renfe?
- 2) ¿Cuántas han sido las incidencias y reclamaciones registradas en los servicios de Renfe por causas directas vinculadas al mal funcionamiento de tras la puesta en marcha de dicha promoción?
- 3) Informes recientes muestran que la alta velocidad en España no es rentable y hay un desequilibrio entre kilómetros construidos y personas viajeras. El exponencial incremento de las búsquedas e intento de reservas y compras de billetes fue indudablemente debido al atractivo precio promocionado. ¿Piensa el Gobierno realizar un estudio actualizado de demanda que busque ajustar los elevados precios de los trenes de alta velocidad en España a las necesidades reales de la población para que el AVE en España sea rentable en términos de sociedad y esté al alcance de la gran mayoría social?
- 4) El propio Ministro de Fomento no pone la mano en el fuego por la web de Renfe pero el personal de las taquillas y atención al cliente están apagando y apagarán el fuego existente sin medios suficientes y con escasez de plantilla ¿deja el Gobierno que sus trabajadores y el pueblo se quemé mientras sus altos cargos no se remangan las camisas por solucionar problemas técnicos y políticos?

Palacio del Congreso de los Diputados, a 24 de mayo de 2017

Fdo: Félix Alonso Cantor