



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/13395

13/06/2017

37990

AUTOR/A: PASCUAL PEÑA, Sergio (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

RENFE ha acordado sustituir todas sus líneas 902 por líneas terrestres digitales, para el caso de compras de billetes y consultas de horarios, y adoptará una línea 900, para incidencias y reclamaciones.

Una vez se adopten todas las medidas necesarias y esté dispuesto el nuevo servicio, previsto para ponerlo en marcha en este verano de 2017, RENFE lanzará una campaña informativa a través de distintos canales, para trasladar a la opinión pública, a los clientes y a todos los ciudadanos, los nuevos números de teléfonos de información y atención a clientes.

En relación con la devolución a los usuarios que hayan utilizado las líneas 902 de RENFE cabe señalar que, en base a la Sentencia de 2 de marzo de 2017 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, dictada en el asunto C-586/15, no existe razón para devolver ningún importe con anterioridad a esa fecha.

Madrid, 5 de julio de 2017