



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/24917

20/12/2017

64089

AUTOR/A: BELLIDO ACEVEDO, Pablo (GS)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que RENFE Viajeros está desarrollando una estrategia encaminada a favorecer la automatización de los sistemas de venta, buscando una mayor agilidad en la gestión.

La estación de Cercanías de Guadalajara dispone de una máquina autoventa, a través de la que se pueden adquirir billetes de forma anticipada, así como realizar cualquier tipo de operación relacionada con ellos (cambios, anulaciones, etc.).

Además, la estación cuenta con personal, encargado, entre otras funciones, de asistir y ayudar a los clientes ante cualquier problema que les pudiese surgir en el proceso de compra.

Asimismo, los clientes tienen a su disposición la web de RENFE, en la que pueden realizar todo tipo de gestiones relacionadas con la venta anticipada de billetes de media y larga distancia, tales como compra, cambio, anulación, consultas, indemnizaciones, etc. A través de este canal es posible encontrar, en el apartado de tarifas y descuentos, ofertas promocionales de interés para los viajeros, disponibles únicamente a través de la web.

También está a disposición de los clientes la venta telefónica en el número 902 10 94 20.

Madrid, 27 de febrero de 2018