



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/1970

03/01/2020

3916

**AUTOR/A: NAVARRO LACOPA, Carmen (GP)**

#### RESPUESTA:

El Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) comunicó a RENFE su intención de finalizar el 31 de diciembre de 2019 la prestación del servicio de venta presencial de billetes en las estaciones en las que aún lo venía realizando en virtud del *Convenio para la prestación de servicios en estaciones adscritas a la UN de Circulación, UN de Patrimonio y en ciertas estaciones de ADIF gestionadas por la UN de Cercanías* que ambas entidades firmaron en 2005.

Por su parte, en los últimos meses, RENFE ha adoptado diversas medidas para mejorar su servicio al cliente en lo que a la venta de billetes se refiere:

- Ha iniciado la instalación de máquinas de autoventa en las estaciones, con la previsión de alcanzar el 100% de ellas en pocas semanas.
- Ha firmado un Convenio con Correos de forma que los clientes ahora podrán adquirir sus billetes en cualquiera de las 2.500 oficinas de esta entidad pública empresarial.
- Ha habilitado un número de atención telefónica que está indicado en las estaciones de circulación.
- Ha acordado mantener la venta presencial en las estaciones donde el volumen de pasajeros y ventas así lo requiere.

Mientras se implantan algunas de las medidas enumeradas anteriormente, se ha acordado prolongar la presencia de ADIF en las taquillas, en la medida de lo posible, hasta el 30 de junio de 2020. Adicionalmente, RENFE comenzará a prestar un servicio de atención personalizada en la práctica totalidad de las estaciones afectadas.



Por último, cabe informar que RENFE estudiará la experiencia que le aporte el uso de los nuevos canales de venta, para la posible implantación de mejoras que satisfagan las necesidades de transporte de la ciudadanía.

Madrid, 11 de febrero de 2020