



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS  
SECRETARÍA GENERAL  
REGISTRO GENERAL

25 ABR. 2022 11:22:24

Entrada **211200**

## PREGUNTA ESCRITA AL GOBIERNO

Competencia	Competencias de la Cámara
Subcompetencia	Control e información
Tipo Expediente	184-Pregunta al Gobierno con respuesta escrita.

Fdo.: María MUÑOZ VIDAL  
Diputada

Fdo.: Juan Ignacio LÓPEZ-BAS  
VALERO

Diputado

## A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Juan Ignacio López-Bas Valero y María Muñoz Vidal, diputados del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes, del vigente Reglamento de la Cámara, presentan la siguiente pregunta para la que se solicita respuesta por escrito **sobre los fallos informáticos experimentados por la web de Renfe y su impacto en las opciones de compra de billetes.**

Congreso de los Diputados, 25 de abril de 2022

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El pasado fin de semana, Renfe anunció una promoción para celebrar el 30º aniversario de la primera línea de AVE de España, que nació en 1992 conectando Madrid y Sevilla con motivo de la Exposición Universal que tenía lugar en la capital andaluza ese año. De acuerdo con esta promoción, el operador ferroviario español ponía en venta 100.000 billetes para sus servicios de AVE y Larga Distancia a un precio de 15 euros, muy por debajo de su precio real fuera de esa promoción. Esta promoción afectaba por tanto a 100.000 billetes de los servicios AVE, ALVIA, Euromed e Intercity para diferentes trayectos por todo el territorio nacional, siempre y cuando esos billetes se compraran entre el 22 y el 24 de abril y se utilizaran para viajar entre el próximo 1 de julio y el 30 septiembre.

Esta promoción resultó muy atractiva para los usuarios, tanto por el precio como por las fechas para hacer efectivos los billetes, coincidiendo con las vacaciones de verano de millones de españoles. Por ello, muchos usuarios se apresuraron el pasado 22 de abril a explorar en la web de Renfe el tipo de billetes que podían adquirir beneficiándose de esa promoción. El resultado fue que, al entrar en esa página web, la interfaz daba un mensaje que informaba al usuario de que había una lista de espera y que, por tanto, no podía proceder a la compra de billetes hasta que esa cola avanzara. En algunos casos, esa lista de espera llegó a superar las 165.000 personas, como demuestra la Figura 1.

Esa situación provocó una gran frustración entre los usuarios, que no podían acceder a la compra de billetes en la web de Renfe. Además, esa lista de espera no sólo afectaba a quienes procedían a comprar un billete afectado por la promoción del 30º aniversario de la primera línea de AVE, ni siquiera a quienes procedían a comprar un billete de larga distancia, sino que impedía a todos los usuarios acceder al proceso de compra, sin importar el billete que iban a adquirir. Todo ello, además, después de que Renfe anunciara una revisión integral de su web, que había recibido grandes críticas por su falta de usabilidad y por su poca capacidad de gestionar un

gran tráfico. De hecho, Renfe realizó su proyecto de rediseño por un valor de 700.000 euros, pero la renovación de la web no parece haber afectado aún al proceso de compra de billetes, algo que como recuerdan medios especializados como *Xataka*, había sido anunciado por el operador para otoño de 2022. La carga de tráfico provocada por esta promoción ha demostrado que los sistemas de la web de Renfe siguen sin estar preparados para un volumen de tráfico mayor, algo que va a agravarse a medida que avance la digitalización.

*renfe*

## Estás en la lista de espera

Estás en la cola para comprar tus billetes. Cuando sea tu turno te redirejiremos a la Web y tendrás 20 minutos para hacer tu compra.

**¿Qué es esto?**

 **más de una hora** de tiempo de espera

 **166321 personas** delante de ti



Identificador de cola [79405535-2d4f-49bb-a1d2-72e16adb90b7](#)

QUEUE-IT

*Figura 1: mensaje que aparecía a los usuarios de la web de Renfe que procedían a comprar un billete el pasado 22 de abril. Fuente: Xataka.com.*

En definitiva, todo apunta a que Renfe sigue experimentando problemas de usabilidad y de operatividad en sus sistemas informáticos, que pueden acabar dejando a todos los usuarios de sus servicios en un limbo al no poder acceder a la compra de billetes simplemente por el hecho de lanzar una nueva promoción. Este tipo de situaciones son inaceptables en el operador ferroviario de la cuarta potencia de la Unión Europea, y suponen un paso atrás en la capacidad de la Administración

y de la economía españolas de adaptarse a la nueva tendencia en la que lo digital juega cada vez un papel más destacado en nuestras vidas.

Por todo ello, se presentan las siguientes preguntas:

1. ¿A qué se debió la incapacidad de la web de Renfe de gestionar el volumen de tráfico provocado por la promoción del 30º aniversario de la primera línea de AVE de nuestro país?
2. ¿Qué protocolos fallaron para que esta promoción acabara provocando un colapso de los sistemas de la web de Renfe e impidiendo a todos los usuarios efectuar compras digitales de billetes, con o sin promoción, durante horas?
3. ¿Se realizó algún tipo de estudio para estimar el impacto que podría tener el lanzamiento de la promoción del 30º aniversario de la primera línea de AVE en nuestro país en el tráfico de la web de Renfe y la capacidad de sus sistemas para gestionar dicho tráfico?
4. ¿Qué tipo de modificaciones o reformas de la arquitectura digital del sistema de compra de billetes de la web de Renfe tiene previsto impulsar el Gobierno para evitar que se repitan este tipo de situaciones que tanto perjuicio causan a los usuarios?

Juan Ignacio López-Bas Valero

María Muñoz Vidal

Diputados del Grupo Parlamentario Ciudadanos