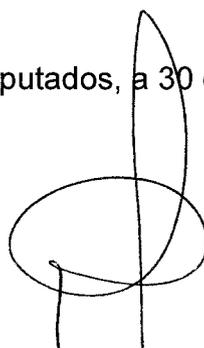


A LA MESA DEL CONGRESO

El **Grupo Parlamentario Confederal Unidas Podemos - En Comú Podem - Galicia En Común**, a iniciativa de su Diputado Antón Gómez-Reino Varela, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 del Reglamento de la Cámara, formula la siguiente **pregunta para su respuesta por escrito**, relativa a los **errores frecuentes en la formalización de viajes con los bonos para viajeros recurrentes en servicios de transporte ferroviario**.

Madrid, Congreso de los Diputados, a 30 de noviembre de 2022.



Antón Gómez-Reino Varela
Portavoz

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El servicio ferroviario de transporte de viajeros es un servicio público esencial que desde la puesta en marcha de los abonos bonificados ha visto multiplicarse el número de personas usuarias, siendo los canales en línea de la operadora del servicio público, RENFE, los de uso mayoritario por parte de trabajadores y estudiantes.

En el caso de la Media Distancia Convencional o Avant, que requiere reserva de asiento, son numerosas las quejas individuales o las de colectivos de personas usuarias, las noticias en prensa escrita, radio o redes sociales, que señalan que dichos canales en línea presentan errores frecuentes que impiden el correcto acceso a estos servicios. Estos errores se concentran en dos ámbitos; el primero, el relativo al acceso a los canales en línea y a la operativa de formalización, cambio y anulación, y el segundo, relacionado con el acceso de las personas usuarias a los andenes, trenes y trayectos seleccionados.

1. Página web, aplicación móvil y máquinas de autoventa.

- Las tres vías de consulta y reserva de plaza presentan problemas de accesibilidad: o no se puede acceder, o se dan errores de *timeout*, o no figura abono asociado a las credenciales de la persona abonada.
- Al realizar cambios o anulaciones, en determinados casos se produce un bloqueo temporal de plazas en los sistemas de Renfe, de modo que se pierde la posibilidad de acceder a dichas plazas mediante los abonos bonificados, pero dichas plazas sí están disponibles en webs terceras a precios de mercado. También se han visto billetes duplicados y problemas en la asignación de asientos.

2. Acceso a los andenes y control de viajeros.

No todas las estaciones tienen sistemas habilitados para el acceso a los andenes y los trenes seleccionados, y en numerosas ocasiones la aplicación móvil no descarga el código para identificar al viajero, por lo que hay quejas y dudas sobre el control efectivo de los viajeros que acceden y la determinación de los viajeros denominados fantasma, que hacen reservas sin realizar finalmente el trayecto reservado.

En un contexto de tan alta demanda y sobre todo en las franjas horarias de mayor uso, es importante intensificar el control de estos aspectos para detectar las malas prácticas y en su caso liberar las plazas no utilizadas.

Por todo ello, se formulan las siguientes

PREGUNTAS PARA SU RESPUESTA POR ESCRITO

1. ¿Qué medidas se han tomado, o se prevé tomar, para dar solución a estos problemas?
2. ¿Cuáles son los sistemas con los que se cuenta para la detección, análisis y resolución de problemas relativos a la formalización de viajes con los bonos para viajeros recurrentes?
3. ¿Cuáles son las fechas previstas para el correcto funcionamiento de los sistemas de reserva y venta de billetes en la página web, la aplicación y las máquinas autoventa de RENFE?