



GRUPO PARLAMENTARIO

PREGUNTA CON RESPUESTA POR ESCRITO

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

DÑA. PATRICIA RUEDA PERELLÓ, DÑA. PATRICIA DE LAS HERAS FERNÁNDEZ, DÑA. CRISTINA ALICIA ESTEBAN CALONJE, D. JOSÉ MARÍA FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, D. RUBÉN DARÍO VEGA ARIAS y D. TOMÁS FERNÁNDEZ RÍOS en su condición de Diputados del Grupo Parlamentario VOX (GPVOX), al amparo de lo establecido en los artículos 185 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentan las siguientes preguntas para las que solicitan respuesta por escrito.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Tras el desconfinamiento y la flexibilización en las restricciones de movilidad, uno de los servicios de los que más se han quejado los usuarios es el del servicio de atención al cliente de Renfe. Los usuarios se quejan de teléfonos colapsados, mala gestión y lentitud en los trámites administrativos tales como cancelaciones, cambio de billetes... Estas malas gestiones producen un impacto negativo a nivel de imagen que afecta a todos los niveles llevando consigo un impacto económico para la entidad.

En relación con los datos mencionados, se formulan las siguientes:



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XIV LEGISLATURA

VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

### PREGUNTAS

1. ¿Por qué se están produciendo estas malas gestiones en la atención al cliente?
2. ¿Esta "desatención" se debe a la falta de personal?
3. ¿Cuántas veces se han colapsado las líneas de atención al cliente de Renfe desde el mes de mayo?
4. ¿Qué medidas alternativas va a establecer el Gobierno para revertir esta situación?

Palacio del Congreso de los Diputados, a 8 de julio de 2020.

Dña. Patricia Rueda Perelló

Diputada GPVOX

D. José María Figaredo Álvarez-Sala

Diputado GPVOX

Dña. Patricia de las Heras Fernández

Diputada GPVOX

D. Tomás Fernández Ríos

Diputado GPVOX

C.DIP 45802 16/07/2020 10:40



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

XIV LEGISLATURA

Dña. Cristina Alicia Esteban Calonje

Diputada GPVOX

VOX

GRUPO PARLAMENTARIO

D. Rubén Darío Vega Arias

Diputado GPVOX

Dña. Macarena Olona Choclán

Portavoz Adjunta GPVOX

C.DIP 45802 16/07/2020 10:40