



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/14976 a 184/14978

04/06/2020

35928 a 35930

**AUTOR/A:** GAMAZO MICÓ, Óscar (GP); HOYO JULIÁ, Belén (GP); BETORET COLL, Vicente (GP); SANTAMARÍA RUIZ, Luis (GP)

#### RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que la información aportada en las respuestas remitidas permite superar las limitaciones de los datos aislados y aporta un contexto que resulta imprescindible para analizar, interpretar y comprender la realidad del servicio.

En este sentido, y por lo que respecta al servicio de Cercanías de Valencia, se indica que se está avanzando de forma decidida en la puesta en marcha de las medidas incluidas en el Plan de Acción que se acordó en la reunión de la Comisión de Seguimiento del Plan de Cercanías de Valencia celebrada el pasado viernes 14 de febrero.

Como resultado, se ha implantado de forma efectiva la “Devolución Xpress”, a través de la cual RENFE establece un compromiso de puntualidad e indemnizará a los viajeros que lleguen a su destino con un retraso superior a 15 minutos. En estos casos, y siempre que el retraso no haya sido motivado por causas de fuerza mayor ajenas a la explotación ferroviaria, los viajeros serán indemnizados con un viaje adicional para el mismo trayecto. La solicitud se podrá realizar en taquillas y en máquinas auto venta durante el periodo de un mes, contando a partir del día siguiente a la incidencia.

Además, con el objetivo de mejorar la atención al cliente, se han ampliado las funcionalidades de la App de RENFE Cercanías, que proporciona información personalizada a todos los usuarios registrados en la aplicación sobre horarios y accesibilidad de trenes y estaciones, entre otros, e indica en tiempo real los minutos que faltan para la salida de las próximas circulaciones, si el tren está situado y el andén en el que se encuentra. Los viajeros podrán además seleccionar sus líneas favoritas y comprar billetes sencillos a través de la App.



Por último, se informa que se ha establecido también la instalación de la plataforma embarcada, un sistema compuesto por un conjunto de aplicaciones web que facilitan la comunicación entre los trenes y el centro de gestión de los mismos, de manera que los operadores de los centros de gestión pueden conocer de manera inmediata los problemas o incidencias que se produzcan y transmitir la información en tiempo real a los viajeros de ese tren a través de la megafonía u otros sistemas habilitados.

Todas estas medidas se dirigen a reforzar los estándares de calidad en todo el servicio de Cercanías del núcleo de Valencia y forman parte de la política de infraestructuras del transporte del Gobierno, que reorienta las prioridades hacia el mejor servicio a los usuarios.

Madrid, 20 de agosto de 2020