



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/16410

22/06/2020

40472

**AUTOR/A:** RUEDA PERELLÓ, Patricia (GVOX); FERNÁNDEZ RÍOS, Tomás (GVOX); DE LAS HERAS FERNÁNDEZ, Patricia (GVOX); ESTEBAN CALONJE, Cristina Alicia (GVOX); FIGAREDO ÁLVAREZ-SALA, José María (GVOX); VEGA ARIAS, Rubén Darío (GVOX)

#### RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que durante el estado de alarma se han anulado el 55,2% de los billetes vendidos.

En los viajes desde el 9 al 17 de marzo en trenes AVE y Larga Distancia, los clientes con billete de tarifa que permitía su anulación pudieron anular sin coste sus billetes.

A los clientes que disponían de billetes para viajar en estas fechas con tarifas promocionales que no permitían su anulación, Renfe les facilitó un CÓDIGO RETORNO por el importe del billete, para ser utilizado para un futuro viaje a realizar desde el 1 de mayo hasta el 31 de diciembre de 2020 o ingresó el importe en puntos en la tarjeta de fidelización +Renfe.

En los viajes desde el día 18 de marzo, Renfe procedió a la anulación automática de todos los billetes (independientemente de las condiciones de su tarifa) reintegrando el importe de estos billetes a la tarjetas de crédito con la que se efectuó el pago, y permitió la anulación y cambio sin gastos antes de la salida del tren, de los billetes emitidos dentro del nuevo plan de transportes.

En el caso de los billetes anulados automáticamente, abonados en metálico, Renfe dio la opción de obtener un CÓDIGO RETORNO, ingresar el importe en puntos en la tarjeta de fidelización +Renfe o esperar a la finalización del estado de alarma para obtener la devolución en efectivo en las taquillas de la estación o en la Agencia de Viajes.



Los poseedores de abonos de viaje vieron ampliado automáticamente su período de validez 60 días más allá de la fecha de caducidad de su abono.

En cuanto a los trenes AVLO, a partir del 30 de marzo, para los billetes promocionales AVLO de 5 euros, se envió a los clientes un código promocional del 100% de descuento para comprar otro billete cuando se inicie el servicio. Si además se adquirieron complementos, el importe de éstos se devolvió automáticamente a la tarjeta de pago.

Igualmente, todos los billetes AVLO no adquiridos con esta oferta promocional de 5 euros, fueron anulados y devueltos automáticamente a las cuentas bancarias de los clientes, incluyendo en su caso los complementos adquiridos.

Respecto a los trenes Avant y Media Distancia (OSP), en los viajes desde el 9 al 17 de marzo, todos los clientes pudieron anular sin coste sus billetes al no existir tarifas que no permitieran la anulación.

En los viajes desde el día 18 de marzo, Renfe procedió a la anulación automática de todos los billetes y permitió la anulación y cambio sin gastos antes de la salida del tren de los billetes emitidos dentro del nuevo plan de transportes.

En el caso de los billetes anulados automáticamente, abonados en metálico, Renfe dio la opción de obtener un CÓDIGO RETORNO, ingresar el importe en puntos en la tarjeta de fidelización +Renfe o esperar a la finalización del estado de alarma para obtener la devolución en las taquillas de la estación o en la Agencia de Viaje.

Los poseedores de abonos de viaje vieron ampliado automáticamente su período de validez 60 días más allá de la fecha de caducidad de su abono.

Por último, la drástica disminución de la demanda y, por tanto, de los ingresos, tendrá sin duda efecto en la cuenta de resultados del Grupo Renfe.

Madrid, 07 de septiembre de 2020

