



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/18770

16/07/2020

45802

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

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que el Gobierno, a través del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y RENFE, tiene como principal objetivo ofrecer los mejores servicios de transporte de viajeros por ferrocarril. Así, su compromiso es responder con calidad y eficacia a las necesidades de transporte de los ciudadanos, responsabilidad que también incluye atender en todo momento sus expectativas y responder a sus quejas y reclamaciones.

Desde el comienzo del estado de alarma el Contact Center de RENFE ha atendido más de 1 millón de llamadas de nuestros clientes, y ha realizado más 200.000 operaciones de Back office. Según las encuestas de calidad percibida, durante este mismo periodo, la valoración de nuestros clientes ha sido de 9,44 sobre 10.

La única incidencia técnica se produjo el pasado 18 junio, el resto han sido picos de llamadas derivadas de la evolución de las distintas fases de los estados de alarma y desconfinamiento.

Madrid, 28 de septiembre de 2020