

## Renfe se queda con tu dinero

¿Por qué no abona Renfe de forma automática a los pasajeros que sufren sus frecuentes retrasos las indemnizaciones que recoge su "compromiso voluntario de puntualidad"? Cuando las compras de los billetes se realizan con tarjeta, la empresa pública conserva los datos de los usuarios, por lo que no existe ningún motivo de carácter técnico que le impida realizar el pago sin necesidad de que tenga que producirse una reclamación.

Resulta obvio que la empresa ferroviaria no abona las indemnizaciones por retrasos de manera automática a quienes compran los billetes por teléfono o internet porque así se ahorra millones de euros al año. En la compañía saben perfectamente que la inmensa mayoría de los usuarios desconocen que tienen derecho al reembolso de la totalidad o un porcentaje del importe del billete en función de los minutos de retraso con los que el tren llegase a su destino. Así que sólo un reducido porcentaje de afectados reclama.

Si los responsables de Renfe tuvieran interés en garantizar los derechos de los pasajeros, cada vez que se produjese un retraso la empresa les informaría, a través de la megafonía, los monitores y pantallas electrónicas colocadas en los vagones del tren, del porcentaje del importe del billete que pueden reclamar y del procedimiento a seguir para hacerlo.

El compromiso voluntario de puntualidad de Renfe permite reclamar las indemnizaciones en el plazo máximo de tres meses. Pero para hacerlo hay que esperar un mínimo de 24 horas desde que el tren llegó a su destino. Al no poder exigirse la indemnización al llegar a la estación, buena parte de los usuarios que conocen ese derecho terminan no ejerciéndolo. Es evidente que la empresa puede argumentar que necesita un mínimo plazo de tiempo para habilitar el protocolo de devolución a través de su página web, pero lo cierto es que no debería poner trabas para reclamar de forma inmediata en las estaciones, ya que en ellas están al tanto de las llegadas de los trenes con retraso.

Si el billete está pagado con tarjeta, para solicitar una indemnización por retraso sin necesidad de ir a una estación, hay que entrar en una [sección](#) dentro de la web de Renfe e introducir el número del billete, el origen y el destino del viaje. La empresa hace el pago de forma automática en la cuenta vinculada a la tarjeta de débito o crédito.

### Así son las indemnizaciones

Las [indemnizaciones por retraso](#) se aplican salvo que éste sea consecuencia de obras programadas y avisadas con antelación a los pasajeros o que se deba a una causa de fuerza mayor. Las cantidades van del 25 al 100% del importe del billete en función del número de minutos y del tipo de tren. Así, Renfe devuelve el 100% si hay un retraso superior a 30 minutos en los AVE y Avant, a 60 minutos en los Alvia, Euromed, AV City, Media Distancia, Regional y Regional Exprés y a 90 minutos en los Talgo, Altaria, Intercity (LD) y Trenhotel.

Si el retraso es inferior, la empresa devuelve el 50% si supera los 15 minutos en los AVE y Avant, los 30 minutos en los Alvia, Euromed, AV City y Media Distancia, los 45 minutos en el Regional y el Regional Exprés y si es igual o superior a 60 minutos en los Talgo, Altaria, Intercity (LD) y Trenhotel. También devuelve el 25% si el retraso excede de los 15 minutos en los Media Distancia o los 30 minutos en el Regional y el Regional Exprés.

Si se trata de billetes comprados con las tarifas promocionales Promo y 4Mesa, la indemnización del 100% se aplica si el retraso supera los 90 minutos y la del 50% si es igual o superior a 60 minutos.

También hay indemnizaciones por retrasos en la hora de llegada al destino final del viajero en billetes integrados. Así, en las combinaciones alta velocidad (dos AVE o un Avant y un AVE) devuelve el 100% si el retraso supera los 30 minutos y el 50% si supera los 15 minutos. Para las combinaciones del resto de productos, devuelve el 100% si el retraso supera los 60 minutos y el 50% si pasa de los 30 minutos.

Aunque lo deseable es que Renfe mejore sus protocolos de indemnización, de momento es fundamental que los usuarios conozcamos y ejerzamos nuestros derechos. En FACUA reivindicaremos los cambios necesarios a los responsables de la empresa y al Ministerio de Fomento.