

D. José Luis Peñín Peñín
Gerente de RRL DAN de Cercanías y otros Servicios Públicos
Renfe Viajeros SME

D. Diego Enríquez Muñoz
Gerente de RRL DAN Alta Velocidad y otros Servicios Comerciales
Renfe Viajeros SME



11 de abril de 2024

ASUNTO: Disfuncionalidades del nuevo sistema de venta de billetes (HAFAS) y sus repercusiones en el personal que presta servicio de atención y venta de billetes de forma presencial

En el marco del proceso de modernización y mejora de servicio emprendido por Renfe y más concretamente en relación con los trabajos de la herramienta informática adquirida para integración de los sistemas de venta de billetes, los cuales están incluidos dentro de la palanca "DIGITALIZACIÓN" del Plan Estratégico 2023-2028 del Grupo Renfe, se han detectado innumerables e importantes fallos derivados de su implementación y puesta en servicio (sistema de venta que ahora se denomina HAFAS). Este sistema de venta, de hace poco tiempo a esta parte, viene presentando múltiples errores y fallos que afectan al personal de venta presencial de billetes, teniendo que repetir múltiples operaciones para que sean registradas y contabilizadas correctamente, obligándole en el mejor de los casos a reiniciar el proceso ante cualquier dato incorrecto todo lo cual ralentiza enormemente el proceso de venta generando grandes esperas en la taquilla.

A título enunciativo y no limitativo, se relacionan algunas de las incidencias, errores y fallos detectados:

- Al emitir un billete no aparecen las tarifas de empresa
- El sistema no admite el descuento correspondiente a billete de ida y vuelta en tren Avant
- El sistema permite vender trenes que ya han partido de la estación
- El sistema no contabiliza ciertas anulaciones por cambio sin gastos y figuran asteriscos en el importe a devolver (aparece como número de secuencia de operación "0000").
- El sistema no permite elegir el sentido de la marcha
- El sistema no permite el descuento de Familia Numerosa de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Tampoco aplica el descuento de Familia Numerosa en billetes con trayectos internacionales.
- El sistema no da la opción de seleccionar un menú especial
- El sistema no muestra las claves de tarifa
- El sistema no admite los Números de Identidad de Extranjeros (NIE)
- El sistema permite solicitar plaza H sin seleccionar asistencia
- El sistema no admite la selección de asistencia en AVANT ni en Media Distancia
- El sistema permite obtener billete de niño sin adulto que lo acompañe
- En ciertos casos el sistema aplica el descuento de tarjeta dorada y en otros no

- El sistema no realiza el descuento de ferroviarios pasivos.
- El sistema no permite figurar Ñ en los nombres y apellidos
- El sistema no permite imprimir el justificante de equipaje grande en trenes AVLO
- El sistema no emite el justificante de complemento mascota impreso
- El sistema no admite introducir que el viajero va con un bebé
- El sistema no admite seleccionar el tren y tarifa (si se selecciona sólo la tarifa del tren da error)

De otro lado, a todos estos problemas se suman las conocidas dificultades que sufren los viajeros en la obtención de sus propios billetes por vía internet, creando todo ello una situación adversa para las personas trabajadoras que afrontan el descontento de los usuarios de forma diaria.

Los viajeros, merecedores de un servicio de alta calidad, se encuentran por los citados motivos con una notable ineficiencia particularmente en el servicio de venta de billetes de manera presencial, situación que injustamente recae de manera directa sobre el personal que presta el servicio, quienes en ocasiones tienen que soportar insultos y agravios. No obstante, **el actual problema trasciende la mera falta de calidad del servicio; la ineficacia del sistema de venta HAFAS comienza a constituir un riesgo psicosocial para las personas trabajadoras, generando estrés, frustración y conflictos con aquellos usuarios que pretenden adquirir sus billetes de manera presencial.**

Solicitamos con urgencia que se atiendan y solucionen estos errores a la mayor brevedad posible. Resulta fundamental atender las reivindicaciones del personal de venta de billetes, quienes tienen un conocimiento directo de la situación y llevan tiempo reportando estas incidencias, con el fin de implementar una solución rápida, efectiva y perdurable que aborde los problemas surgidos en el proceso de actualización tecnológica y digitalización en el que se enfrenta el Grupo Renfe.



Bartolomé Muñoz Fernández
Sector Ferroviario Estatal CCOO

