



*La Adjunta Primera del  
Defensor del Pueblo*

04-PCD-MTMC

Nº expediente: **08019705**

Sr. D.  
FÉLIX JOSÉ CABALLERO ALAÑÓN  
PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE FAMILIAS NUMEROSAS  
DE CIUDAD REAL FANUREAL  
APDO CORREOS 712  
13080 CIUDAD REAL

EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
REGISTRO  
SALIDA  
25/02/10 - 10010886

Estimado Sr.:

Nos ponemos en contacto con usted en relación con la queja presentada ante esta Institución, y que quedó registrada con el número arriba indicado, toda vez que se ha recibido informe del Director del Gabinete de Presidencia de Renfe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley Orgánica 3/1981 del Defensor del Pueblo, le transcribimos textualmente a continuación el referido informe al considerar que es de su interés conocer los datos exactos que nos ha facilitado la Administración:

*"Renfe Operadora está desarrollando trabajos de gran complejidad técnica para que la plataforma de venta "on line" permita la aplicación de descuentos por familia numerosa, evitando las posibles situaciones de fraude.*

*Para el primer trimestre de 2010 está previsto que los miembros de las familias numerosas puedan beneficiarse de la compatibilidad de descuentos cuando adquieran títulos de transporte de Alta Velocidad-Larga Distancia a través de la plataforma informática de venta de billetes.*

*No obstante, mientras el sistema de venta a través de Internet no permita la acumulación de descuentos, el cliente puede solicitar en los Centros de Servicios y en las Oficinas de Atención al Cliente de las estaciones, una vez realizado el viaje y previa presentación del correspondiente título válido de familia numerosa, la devolución que le corresponda".*

De acuerdo con el contenido del citado informe esta Institución considera procedente dirigirse nuevamente a la Administración para que nos informen del

1 de 2

*Paseo de Eduardo Dato, 31 - 28010 Madrid (España)  
Tel: (+34) - 91 432 79 00 Fax: (+34) - 91 308 11 58*



*La Adjunta Primera del  
Defensor del Pueblo*

04-PCD-MTMC

Nº expediente: **08019705**

momento en el que, efectivamente, los cambios que RENFE anuncia se materialicen.

Reiterándole nuestro agradecimiento, le saluda cordialmente,

Maria Luisa Cava de Llano y Carrió

El presente documento es una copia fiel de un documento firmado electrónicamente con certificado personal reconocido de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre y custodiado y tratado según la Ley Orgánica de Protección de Datos, en los sistemas de información de la Institución del Defensor del Pueblo. Esta información puede ser verificada conforme a los términos establecidos por la legislación vigente.

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.