

ASUNTO AT.40735 *Distribución online de billetes de tren en España*

**COMPROMISOS OFRECIDOS A LA COMISIÓN EUROPEA CON ARREGLO AL ARTÍCULO 9 DEL
REGLAMENTO (CE) Nº 1/2003 DEL CONSEJO**

De conformidad con el artículo 9 del Reglamento (CE) nº 1/2003 del Consejo (“Reglamento 1/2003”), RENFE-Operadora, E.P.E. (“Renfe Operadora”) y Renfe Viajeros, S.M.E., S.A. (“Renfe Viajeros”) ofrecen los siguientes compromisos (“Compromisos”) a la Comisión Europea (“Comisión”) con el fin de responder a las inquietudes preliminares de la Comisión expresadas en el marco de la investigación del asunto AT.40735 *Distribución online de billetes de tren en España* y permitir a la Comisión adoptar una decisión de conformidad con el artículo 9 del Reglamento 1/2003 que confirme que los Compromisos resuelven sus inquietudes (“Decisión de Compromisos”).

De conformidad con el artículo 9 del Reglamento 1/2003, estos Compromisos no constituyen un reconocimiento de que Renfe Operadora o Renfe Viajeros hayan infringido el Derecho de la competencia y nada de lo contenido en estos Compromisos puede interpretarse como que Renfe Operadora y Renfe Viajeros están de acuerdo con las inquietudes preliminares expresadas por la Comisión. Estos Compromisos se ofrecen en el entendimiento de que la Comisión adoptará una decisión de conformidad con el artículo 9 del Reglamento 1/2003, que hará vinculantes los Compromisos y considerará que ya no hay motivos para continuar con la investigación sin pronunciarse sobre si ha habido o sigue habiendo una infracción del Derecho de la competencia de la UE.

SECCIÓN A: DEFINICIONES

1. A los efectos de estos Compromisos, los términos que se enumeran a continuación tendrán el siguiente significado:

ADIF: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.

API: Interfaz de programación de aplicaciones.

Canales de Renfe: el(los) canal(es) usado(s) por Renfe para poner los Contenidos de Renfe y DTR a disposición directa o indirectamente de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō). En la Fecha de entrada en vigor, el(los) canal(es) de Renfe incluyen VAV y VOL A. Para evitar dudas, el(los) canal(es) de Renfe incluyen todos los canales de Renfe que puedan sustituir o utilizarse en paralelo a VAV y/o VOL A en el futuro.

Peticiones de disponibilidad: todas las peticiones de información que es necesario realizar al sistema de venta de Renfe a través de VAV o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro para obtener los datos necesarios para realizar una reserva.

Conflicto de Intereses: cualquier conflicto de intereses que menoscabe la objetividad e independencia del Monitoring Trustee en el desempeño de sus funciones en virtud de los Compromisos.

Contenidos de Renfe: todo el contenido relacionado con los trenes de viajeros de Renfe disponible en los canales digitales de distribución directa de billetes de Renfe y en cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō), que incluye, sin limitación alguna, todos los tipos de billetes, abonos, tarjetas de tren y tarifas, los así denominados “contenidos especiales” (como los enlaces, los descuentos de familia numerosa, los descuentos para

jóvenes, los códigos promocionales, la selección de asientos basada en un mapa de asientos, billetes para mascotas, la asistencia a viajeros con movilidad reducida, billetes con código QR, etc.) y las así denominadas funcionalidades (como horarios de reserva, la funcionalidad de cambio de billete, la tramitación de solicitudes de indemnización por retraso, reembolsos, etc.). Para evitar cualquier duda, los Contenidos de Renfe no incluyen contenidos relacionados con servicios de viajes, movilidad, alojamiento, cultura, ocio u otros servicios prestados por terceros.

dōcō: la plataforma de movilidad de RENFE-Operadora, E.P.E.

Fecha de entrada en vigor: la fecha en la que Renfe reciba la notificación formal de la Decisión de Compromisos.

Tasa de error: relación entre el número total de peticiones de reserva fallidas debido a errores atribuibles a Renfe realizadas por todas las Plataformas Integradas y el número de peticiones de reserva totales realizadas al sistema de venta de billetes de Renfe a través de VAV, o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro, por todas las Plataformas Integradas. Se excluyen las peticiones de reserva de plazas gráficas fallidas del numerador y el total de peticiones de reservas de plazas gráficas del denominador.

Fuerza mayor: circunstancias extraordinarias que limitan la capacidad de Renfe para cumplir los Compromisos, que están fuera del control de Renfe y sean imprevisibles o, aun siendo previsibles, sus consecuencias no podrían haberse evitado, a pesar de haber actuado Renfe con la debida diligencia. Estas circunstancias incluyen las ciber amenazas y los ciberataques que pongan en peligro la capacidad de Renfe para cumplir con sus obligaciones para garantizar la seguridad de sus canales de venta conforme a la legislación de la UE y española.

Look-to-Book o L2B: relación entre el número de Peticiones de disponibilidad relacionadas con la venta de billetes ("look") realizadas al sistema de venta de billetes de Renfe y el número de ventas reales ("book").

Monitoring Trustee: una o varias personas físicas o jurídicas aprobadas por la Comisión y designadas por Renfe, que tienen la función de supervisar el cumplimiento de los Compromisos por parte de Renfe.

Renfe: Renfe Operadora, así como sus filiales que operan en las áreas cubiertas por los Compromisos, especificadas en el apartado 2 de la Sección B.

DTR: todos los datos en tiempo real relativos a los trenes de viajeros de Renfe relacionados con el tráfico ferroviario, las operaciones y el viaje, antes, durante y después del viaje en tren, que Renfe pone a disposición de los consumidores a través de cualquiera de sus canales digitales de distribución directa (por ejemplo, la página web y las apps de Renfe) o de sus canales de comunicación (por ejemplo, correo electrónico y SMS) o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō).

Plataforma de Venta de Billetes de Terceros: empresa que ofrece servicios de venta de billetes para viajes en tren a clientes individuales y/o empresariales en la Unión Europea a través de tiendas de aplicaciones de software (por ejemplo, la Apple App Store o Google Play Store) o a través de un sitio web.

Tasa de Indisponibilidad: relación entre el número de minutos entre las 06:00 y las 23:00 horas en los que la suma de las ventas de billetes de Renfe a través de todos los canales es

cero y el número total de minutos entre las 06:00 y las 23:00 horas (para un mes: 31.620 minutos). Una Tasa de Indisponibilidad mensual máxima del 1% significa que, para un mes, el número máximo de minutos entre las 06:00 y las 23:00 durante los cuales la suma de las ventas de billetes de Rente a través de todos los canales es cero es de 316,2 minutos.

Plataforma Integrada: Plataforma de Venta de Billetes de Terceros o plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) que ha efectuado todos los desarrollos informáticos necesarios para medir la Tasa de Error y los ha implementado de forma efectiva, de manera que Renfe pueda tener la trazabilidad de todas sus peticiones de reserva y registrar los posibles errores.

VAV: la API utilizada por Renfe en la Fecha de entrada en vigor para poner los Contenidos de Renfe y los DTR a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y dōcō.

VOL A: el sitio web desarrollado por Renfe y utilizado en la Fecha de entrada en vigor para tener acceso a los Contenidos de Renfe y los DTR por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros i.a. utilizando Sistemas de Distribución Global.

SECCIÓN B: COMPROMISOS

ALCANCE DE LOS COMPROMISOS

2. La finalidad de estos Compromisos es poner los Contenidos de Renfe y los DTR a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros.

COMPROMISOS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS CONTENIDOS DE RENFE

3. Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, a través de todos los Canales de Renfe usados por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, todos los Contenidos de Renfe que estén disponibles o puedan estar disponibles en los canales digitales de distribución directa de Renfe y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō).
4. A tal efecto, Renfe realizará los desarrollos de software necesarios en sus sistemas informáticos para permitir el acceso a los Contenidos de Renfe por parte de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, mientras que las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros interesadas en ofrecer los Contenidos de Renfe a los consumidores deberán realizar las adaptaciones necesarias en sus sistemas informáticos, incluyendo, sin limitación alguna, adaptaciones en sus interfaces de usuario.

Implementación

5. **Contenidos de Renfe disponibles en los canales de distribución digitales de Renfe y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) que aún no estén disponibles para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros en la Fecha de entrada en vigor.** Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros los Contenidos de Renfe disponibles en los canales digitales de distribución propios de Renfe y/o en cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) que aún no estuvieran disponibles para estas plataformas en la Fecha de entrada en vigor, si los hubiera, a más tardar antes del 29 de febrero de 2024.

Como excepción a lo anterior, para aquellos contenidos cuya inclusión en VAV o VOL A requiera licitar la contratación de servicios informáticos de terceros, Renfe se compromete

a poner a disposición dichos contenidos antes del 30 de junio de 2024, excepto los billetes de trenes turísticos de lujo y trenes turísticos de ocio y los contenidos que deben ser incluidos en VOL A, que estarán disponibles antes del 31 de diciembre de 2024.

6. **Contenidos de Renfe aún no disponibles en los canales de distribución digitales de Renfe o en cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) en la Fecha de entrada en vigor.** Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros todos los Contenidos de Renfe que puedan estar disponibles en los canales digitales de distribución propios de Renfe y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) después de la Fecha de entrada en vigor al mismo tiempo que dicho contenido esté disponible en los canales digitales de distribución propios de Renfe y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō).
7. Para evitar cualquier duda, la fecha en la que los Contenidos de Renfe mencionados en los apartados 5 y 6 anteriores estén disponibles para los usuarios de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usan VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) y la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) dependerá del tiempo que cada una de ellas necesite para realizar las adaptaciones necesarias en sus sistemas informáticos. Para que estas Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) puedan preparar sus sistemas informáticos, Renfe anunciará tan pronto como sea posible la inclusión de cualquier nuevo Contenido de Renfe a estas Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y les comunicará tan pronto como sea posible las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas. En cualquier caso, Renfe anunciará, al mismo tiempo a todas las plataformas de venta de billetes terceros y la plataforma de movilidad de Renfe (como a dōcō), la inclusión de todos los nuevos Contenidos de Renfe en los Canales de Renfe usados por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros con al menos 4 meses de antelación. Además, Renfe comunicará, al mismo tiempo a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usan VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) y a la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō), las especificaciones técnicas necesarias para que adapten sus sistemas con al menos 1 mes de antelación hasta el 31 de diciembre de 2024 y con al menos 2 meses de antelación con posterioridad al 31 de diciembre de 2024.
8. **L2B.** Renfe podrá exigir contractualmente una L2B media mensual máxima a una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros, que podrá depender del número mensual de Peticiones de disponibilidad realizadas por la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros ("categoría"), siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - a. Cuando la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros tenga un número de Peticiones de disponibilidad mensual inferior a 50.000, la L2B media mensual máxima no podrá ser inferior a 600 o a la L2B media mensual máxima exigida contractualmente a cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) incluida en la misma categoría, si ésta es superior;
 - b. Cuando la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros tenga un número de Peticiones de disponibilidad mensual igual o superior a 50.000 e inferior a 400.000, la L2B media mensual máxima no podrá ser inferior a 200 o a la L2B media mensual máxima exigida contractualmente a cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) incluida en la misma categoría, si ésta es superior;

- c. Cuando la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros tenga un número de Peticiones de disponibilidad mensual igual o superior a 400.000, la L2B media mensual máxima no podrá ser inferior a 140 o a la L2B media mensual máxima exigida contractualmente a cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) incluida en la misma categoría, si ésta es superior.

Para evitar cualquier duda, si Renfe no exige contractualmente ninguna L2B media mensual máxima a una plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō), Renfe no exigirá ninguna L2B media mensual máxima a ninguna Plataforma de Venta de Billetes de Terceros.

Renfe podrá suspender temporalmente el acceso de una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros a VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) en los siguientes dos supuestos:

- (i) **Incumplimiento de la L2B media mensual máxima tras la notificación de Renfe y que afecte negativamente al sistema de venta de Renfe.** En el caso de que una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros supere la L2B media mensual máxima aplicable durante un mes determinado, Renfe se pondrá en contacto con la plataforma por escrito (con copia al Monitoring Trustee) para diagnosticar, de manera conjunta, si la incidencia tiene su origen en el sistema de la plataforma, de forma que la plataforma pueda aplicar las medidas necesarias para remediarla. Renfe mandará un informe escrito a la plataforma (con copia al Monitoring Trustee), explicando los resultados del diagnóstico conjunto.

En caso de que (a) la plataforma siguiera superando la L2B media mensual máxima aplicable durante 2 meses consecutivos después del informe escrito de Renfe y (b) ello afectara negativamente al acceso al sistema de venta de Renfe por parte de los demás canales de venta directos e indirectos (incluyendo los canales de terceros) (por ejemplo, causando retrasos en la respuesta a las peticiones de información/reserva o suspensiones del servicio), Renfe podrá, sujeto a lo dispuesto en el apartado 23 del Anexo I, suspender temporalmente el acceso de la plataforma a VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) hasta que ésta haya tomado las medidas necesarias para cumplir con la L2B media mensual máxima.

Como excepción, Renfe no suspenderá temporalmente el acceso de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros a VAV si Renfe no suspende el acceso a VAV a una plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) incluida en la misma categoría y que tenga una L2B igual o superior a la L2B de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros durante el mismo periodo debido a una incidencia que tenga su origen en el sistema de la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) que esta última no haya resuelto durante el mismo periodo. Para evitar cualquier duda, Renfe reestablecerá el acceso de la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) y/o de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros tan pronto como la plataforma en cuestión haya resuelto el problema.

- (ii) **Pico anormal en la L2B de la plataforma que amenace de forma inmediata con impedir las ventas de billetes de Renfe.** De manera excepcional, en el caso de que la plataforma supere de manera significativa la L2B media mensual máxima en un momento concreto de forma que amenace de manera inmediata con impedir la venta por parte de los demás canales de venta directos e indirectos (incluyendo los

canales de terceros), Renfe podrá suspender temporalmente el acceso de la plataforma a VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) hasta que se haya diagnosticado el origen de la incidencia y, si tuviese su origen en el sistema de la plataforma, hasta que la plataforma haya tomado las medidas necesarias para solucionar dicha incidencia, sujeto a lo dispuesto en el párrafo 24 del Anexo I. Renfe se pondrá inmediatamente en contacto con la plataforma por escrito (con copia al Monitoring Trustee) para informarle de la suspensión y diagnosticar conjuntamente, a la mayor brevedad posible después de la suspensión, si la incidencia tiene su origen en el sistema de la plataforma, de forma que la plataforma pueda aplicar las medidas necesarias para resolverla. Renfe enviará un informe escrito a la plataforma (con copia al Monitoring Trustee), explicando el resultado del diagnóstico conjunto.

Como excepción, Renfe no suspenderá temporalmente el acceso de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros a VAV si Renfe no suspende el acceso a VAV a la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) que tenga una L2B igual o superior a la L2B de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros durante el mismo periodo. Para evitar cualquier duda, Renfe reestablecerá el acceso de la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) y/o de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros si se comprueba que la incidencia no tiene su origen en el sistema de la plataforma en cuestión o tan pronto como se compruebe que la plataforma en cuestión ha resuelto el problema.

Para evitar cualquier duda, no se considerará que la incidencia tiene su origen en el sistema de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros o en el sistema una de plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) cuando, por ejemplo, esté relacionada con la indisponibilidad del sistema de venta de Renfe o con huelgas, fenómenos meteorológicos adversos extraordinarios o incidencias graves en las infraestructuras ferroviarias que impidan la circulación normal de todos los trenes.

9. **Tasa de error máxima y Tasa de Indisponibilidad máxima.** Renfe se compromete a una Tasa de error media anual máxima del 4% a partir del 2024. Además, Renfe se compromete a una Tasa de Indisponibilidad mensual máxima del 1% a partir del 2025.

A estos efectos, dentro de los dos primeros meses de cada año, Renfe calculará la Tasa de Error alcanzada en el año anterior, identificando los errores atribuibles a Renfe y clasificando como errores atribuibles a Renfe los errores cuyo origen no se haya podido identificar. En el caso de que ésta supere la Tasa de error máxima, Renfe se compromete a realizar los esfuerzos necesarios para analizar las causas e implantar las medidas técnicas necesarias para solventarlas a la mayor brevedad posible.

Para evitar dudas, los errores que no deben considerarse atribuibles a Renfe y que, por tanto, no deben tenerse en cuenta en el cálculo de la Tasa de error incluyen, por ejemplo, errores:

- Por haber la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros superado la L2B media mensual máxima de manera que afecte a la Tasa de error.
- Por fuerza mayor o circunstancias no imputables a Renfe (e.g. acciones u omisiones de terceros, fallos en la tecnología de la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros

o de los terceros con los que Plataforma de Venta de Billetes de Terceros o Renfe operen, etc.).

- Por mantenimiento planificado de VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro), del que Renfe informará a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros con al menos tres días de antelación, o por mantenimiento de urgencia de VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro), del que Renfe informará a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros tan pronto como sea posible.
- Por fallos debidos a la sustitución del sistema de venta, durante el año siguiente a su puesta en funcionamiento.

Asimismo, dentro de la primera semana de cada mes, Renfe calculará la Tasa de Indisponibilidad alcanzada en el mes anterior. En caso de superar la Tasa de Indisponibilidad máxima, Renfe se compromete a realizar los esfuerzos necesarios para analizar las causas e implantar las medidas técnicas necesarias para resolverlas a la mayor brevedad posible.

Para evitar cualquier duda, solo se considerará que Renfe ha incumplido el compromiso de Tasa de error máxima y de Tasa de Indisponibilidad Máxima si no hiciera sus mejores esfuerzos para analizar las causas del exceso de la tasa máxima aplicable e implementar las medidas necesarias para solventarlas a la mayor brevedad posible, sujeto a lo previsto en el apartado 9, subapartados (ii) y (iii) del Anexo I.

COMPROMISOS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS DTR DE RENFE

10. Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, a través de todos los Canales de Renfe usados por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, todos los DTR que Renfe ponga a disposición de los viajeros a través de cualquiera de sus canales digitales de distribución directa o de sus canales de comunicación y/o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō).

Como excepción, Renfe no tendrá que poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros a través de VOL A (o cualquier otro sitio web que pueda reemplazar a VOL A en el futuro) los siguientes DTR: (i) incidencias no programadas en la operación de todos los servicios; (ii) incidencias programadas en la operación de los trenes de Cercanías y los trenes de media distancia sin reserva; y (iii) incidencias programadas que afecten a billetes ya vendidos.

11. A tal efecto, Renfe realizará los desarrollos de software necesarios en sus sistemas informáticos para permitir el acceso a los DTR por parte de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, mientras que las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros interesadas en ofrecer los DTR a los consumidores deberán realizar las adaptaciones necesarias en sus sistemas informáticos, incluyendo, sin limitación alguna, adaptaciones en sus interfaces de usuario.

12. Para evitar cualquier duda, los datos en tiempo real que Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros:

- no incluyen datos en tiempo real relativos a servicios de viajes o de movilidad operados por terceros y disponibles a través de los canales digitales de distribución

directa de Renfe o sus canales de comunicación o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) en virtud de un acuerdo alcanzado con un tercero;

- incluyen los datos en tiempo real relacionados con los trenes de Renfe disponibles en cualquier canal digital de distribución directa o canal de comunicación de Renfe o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) en virtud de un acuerdo alcanzado entre Renfe y ADIF.

Implementación

13. **DTR disponibles para los consumidores a través de los canales de distribución o comunicación digital directa de Renfe o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) y aún no disponibles para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros en la Fecha de entrada en vigor.** Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros todos los DTR que ya pone a disposición de los consumidores a través de los canales digitales de distribución directa de Renfe o de sus canales de comunicación o en cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) y que aún no estuvieran disponibles para estas plataformas en la Fecha de entrada en vigor, si los hubiera, a más tardar antes del 29 de febrero de 2024.

Como excepción a lo anterior, para aquellos DTR cuya inclusión en VAV o VOL A requiera solicitar la contratación de servicios informáticos de terceros, Renfe se compromete a poner a disposición estos DTR antes del 30 de junio de 2024, excepto la información sobre incidencias programadas que afectan a billetes ya vendidos, que estará disponible en VAV antes del 30 de noviembre de 2024 y los DTR relacionados con retrasos no programados de trenes de Cercanías, que estarán disponibles en VOL A antes del 31 de diciembre de 2024.

14. **DTR aún no disponibles para los consumidores a través de los canales digitales de distribución directa de Renfe o de sus canales de comunicación o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) en la Fecha de entrada en vigor.** Renfe se compromete a poner a disposición de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros todos los DTR que en el futuro pueda poner a disposición de los consumidores a través de sus canales digitales de distribución directa o de sus canales de comunicación o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) después de la Fecha de entrada en vigor al mismo tiempo que dichos DTR estén disponibles a través de los canales digitales de distribución directa de Renfe o de sus canales de comunicación o cualquier plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō).

Como excepción a lo anterior, para aquellos DTR relativos a incidencias no programadas que Renfe deba comunicar de forma inmediata a los viajeros y cuya disponibilidad requiera nuevos desarrollos informáticos, Renfe se compromete a enviarlos a todos los viajeros, con independencia de la forma en que los viajeros hayan reservado sus billetes, y a realizar los desarrollos necesarios para incluir en VAV (o en cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) dichos DTR a la mayor brevedad posible.

15. Para evitar cualquier duda, la fecha en la que los DTR de Renfe mencionados en los apartados 13 y 14 anteriores estén disponibles para los usuarios de Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usan VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) y para la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō) dependerá del tiempo que cada una de ellas necesite para realizar las adaptaciones necesarias en sus sistemas informáticos. Para que estas Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y la plataforma

de movilidad de Renfe (como dōcō) puedan preparar sus sistemas informáticos, Renfe anunciará tan pronto como sea posible, la inclusión de cualquier nuevo DTR a estas Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y les comunicará tan pronto como sea posible las especificaciones requeridas para adaptar sus sistemas. En cualquier caso, Renfe anunciará al mismo tiempo a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y a la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō), la inclusión de todos los nuevos DTR en el(los) Canal(es) de Renfe usado(s) por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros al menos con 4 meses de antelación. Además, Renfe comunicará, al mismo tiempo a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usan VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) y a la plataforma de movilidad de Renfe (como dōcō), las especificaciones técnicas necesarias para que adapten sus sistemas con al menos 1 mes de antelación hasta el 31 de diciembre de 2024 y con al menos 2 meses de antelación con posterioridad al 31 de diciembre de 2024.

SECCIÓN C: CLAÚSULA DE NO ELUSIÓN

16. Renfe no eludirá ni intentará eludir en ningún caso estos Compromisos directa o indirectamente por cualquier acción u omisión. En particular, Renfe no utilizará ninguna medida técnica o comercial injusta, no razonable o discriminatoria que podría impedir o dificultar la capacidad de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros para acceder y distribuir los Contenidos de Renfe y DTR de Renfe (incluidas, por ejemplo, medidas técnicas que afecten a las conexiones de acceso a los sistemas informáticos de Renfe). Renfe facilitará todos los detalles necesarios para la implementación o la disponibilidad de los Contenidos de Renfe o DTR a través del manual que recoge las especificaciones técnicas (o mediante cualquier otro documento que pueda reemplazar al manual en el futuro) tan pronto como dicha información esté disponible y contestará diligentemente a las preguntas formuladas por las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros a través del buzón establecido para ese fin (o cualesquiera otros medios que puedan reemplazar al buzón establecido para ese fin en el futuro).

SECCIÓN D: ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN Y FUERZA MAYOR

Entrada en vigor

17. Los Compromisos entrarán en vigor en la Fecha de entrada en vigor y se implementarán (i) mediante la modificación de todos los contratos existentes con Plataformas de Venta de Billetes de Terceros o mediante la conclusión de un nuevo contrato, que se ofrecerán ambos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros en el plazo de un mes a partir de la Fecha de entrada en vigor; y (ii) en los futuros contratos y/o modelo de contrato con Plataformas de Venta de Billetes de Terceros.

18. Renfe se compromete a dar una adecuada publicidad a los Compromisos durante un período de 10 años desde la Fecha de Entrada en Vigor, en particular a publicar los Compromisos en la Fecha de Entrada en Vigor en la página web de Renfe y en el portal de Renfe dedicado a las agencias de viajes.

Duración

19. Los Compromisos permanecerán en vigor por un período indefinido a partir de la Fecha de entrada en vigor.

Fuerza mayor

20. En caso de que Renfe no pudiera cumplir parcial o totalmente con alguna de sus obligaciones en virtud de los Compromisos debido a un acontecimiento de Fuerza mayor, Renfe quedará eximida de las obligaciones correspondientes durante el tiempo que dure la imposibilidad de cumplimiento. A tal efecto, Renfe presentará sin demora a la Comisión pruebas del acontecimiento de Fuerza mayor y del ejercicio de diligencia debida llevado a cabo.

SECCIÓN E: MONITORING TRUSTEE

21. Renfe designará un Monitoring Trustee para que supervise el cumplimiento de estos Compromisos durante un periodo de 10 años a partir de la Fecha de entrada en vigor, de conformidad con el Anexo 1 de estos Compromisos.

SECCIÓN F: CLÁUSULA DE REVISIÓN Y PRÓRROGA DE LOS PLAZOS

22. De conformidad con la letra a) del apartado 2 del artículo 9 del Reglamento 1/2003, Renfe podrá solicitar a la Comisión que revise y modifique los Compromisos cuando se haya producido un cambio material en cualquiera de los hechos o circunstancias en los que se base la Decisión de Compromisos, incluidos los cambios en la estructura de mercado o en el marco normativo aplicable.
23. Además, y sin perjuicio de la disposición general de la letra a) del apartado 2 del artículo 9 del Reglamento 1/2003, en respuesta a una solicitud motivada de Renfe que demuestre la existencia de una causa justificada, la Comisión podrá renunciar, modificar o sustituir, en circunstancias excepcionales, una o varias de las obligaciones recogidas en estos Compromisos, teniendo en cuenta la opinión de terceros y el impacto que una renuncia, modificación o sustitución puede tener en la posición de terceros y, por tanto, en la eficacia global de los Compromisos.

24. En particular, en caso de circunstancias imprevistas que afecten a la implementación de los Compromisos, la Comisión podrá prorrogar los plazos previstos en los mismos en respuesta a una solicitud motivada de Renfe que demuestre una causa justificada para ello, acompañada por un informe del Monitoring Trustee, enviando al mismo tiempo una copia no confidencial a Renfe. Cuando Renfe solicite una prórroga de un plazo, deberá presentar la solicitud a la Comisión a más tardar un mes antes del vencimiento de dicho plazo, demostrando una causa justificada para ello. Únicamente en circunstancias excepcionales podrá Renfe solicitar una prórroga dentro del último mes de cualquier plazo.

Fecha: 23/11/2023

Firma:

Presidente y CEO de RENFE-Operadora, E. P. E.

Directora General de Renfe Viajeros, S.M.E., S.A.

Anexo 1 – Monitoring Trustee

I. Procedimiento de nombramiento

1. Renfe nombrará a un Monitoring Trustee que desempeñará las funciones que se especifican a continuación para garantizar el cumplimiento de los Compromisos.
2. El Monitoring Trustee deberá:
 - i. en el momento de su nombramiento, ser independiente de Renfe y de sus filiales;
 - ii. poseer las aptitudes necesarias para llevar a cabo su mandato; y
 - iii. ni tener ni estar expuesto a un Conflicto de Intereses.
3. El Monitoring Trustee será retribuido por Renfe de forma que no impida el cumplimiento independiente y eficaz de su mandato.

Propuesta de Renfe

4. A más tardar dos semanas después de la Fecha de entrada en vigor, Renfe presentará a la Comisión, para su aprobación, el nombre o nombres de una o varias personas físicas o jurídicas a las que Renfe proponga designar como Monitoring Trustee(s). La propuesta contendrá la información suficiente para que la Comisión pueda verificar que la persona o personas propuestas como Monitoring Trustee(s) cumplen los requisitos establecidos en el apartado 2 e incluirá:
 - a. los términos completos del mandato propuesto, que incluirá todas las disposiciones necesarias para que el Monitoring Trustee pueda cumplir sus obligaciones en virtud de estos Compromisos; y
 - b. un esquema de plan de trabajo que describa el modo en que el Monitoring Trustee tiene previsto llevar a cabo las funciones que le han sido asignadas.

Aprobación o denegación de la aprobación por parte de la Comisión

5. La Comisión tendrá la facultad discrecional de aprobar o denegar la aprobación del Monitoring Trustee(s) propuesto(s) y de aprobar el mandato propuesto con las modificaciones que considere necesarias para que el Monitoring Trustee cumpla sus obligaciones. En caso de que se apruebe un solo nombre, Renfe nombrará o hará nombrar a la persona o personas interesadas como Monitoring Trustee, de conformidad con el mandato aprobado por la Comisión. En caso de que se apruebe más de un nombre, Renfe podrá elegir libremente al Monitoring Trustee a designar entre los nombres aprobados. En el plazo de una semana desde la aprobación de la Comisión, se procederá al nombramiento del Monitoring Trustee, de acuerdo con el mandato aprobado por la Comisión.

Nueva propuesta de Renfe

6. Si la Comisión denegara la aprobación de todos los Monitoring Trustees propuestos, Renfe presentará los nombres de al menos otras dos personas físicas o jurídicas en el plazo de una semana desde que se le comunique la denegación, de conformidad con los apartados 1 y 5.

Monitoring Truestee designado por la Comisión

7. En caso de que la Comisión rechace todas las ulteriores propuestas de Monitoring Trustee, la Comisión designará a un Monitoring Trustee, que Renfe nombrará o hará nombrar de conformidad con un mandato de Monitoring Trustee aprobado por la Comisión.

II. Funciones y obligaciones del Monitoring Trustee

8. El Monitoring Trustee asumirá los deberes y obligaciones que se establezcan para garantizar el cumplimiento de los Compromisos. La Comisión podrá, por iniciativa propia o a petición del Monitoring Trustee o de Renfe, dar órdenes o instrucciones al Monitoring Trustee con el fin de garantizar el cumplimiento de los Compromisos. Renfe no podrá dar instrucciones al Monitoring Trustee.
9. El Monitoring Trustee deberá:
 - (i) Proponer a la Comisión, en un plazo de dos semanas a partir de su nombramiento, un plan de trabajo detallado que describa cómo pretende supervisar el cumplimiento de los Compromisos;
 - (ii) Proporcionar a la Comisión informes por escrito sobre el cumplimiento de los Compromisos por parte de Renfe, enviando al mismo tiempo a Renfe una copia no confidencial;
 - (iii) Actuar como un punto de contacto para cualquier solicitud de las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y, en el caso de desacuerdos sobre asuntos relacionados con los Compromisos, tratar dichos asuntos con ambas partes, en particular cualquier medida de suspensión temporal del acceso a VAV (o a cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro) que haya sido adoptada por Renfe en caso de incumplimiento de la L2B media mensual máxima o con las medidas adoptadas por Renfe para remediar la superación de la Tasa de Error Máxima o la Tasa de Indisponibilidad Máxima;
 - (iv) Proponer a Renfe las medidas que el Monitoring Trustee considere necesarias para asegurar el cumplimiento de los Compromisos por parte de Renfe;
 - (v) En cualquier momento, proporcionar a la Comisión, bajo petición de ésta, un informe escrito u oral sobre asuntos relacionados con el cumplimiento de los Compromisos por parte de Renfe, especialmente sobre las pruebas del acontecimiento de Fuerza Mayor y del ejercicio de toda la diligencia debida que debe presentar Renfe de conformidad con

el apartado 20 de los Compromisos;

- (vi) Informar inmediatamente por escrito a la Comisión, enviando al mismo tiempo una copia no confidencial a Renfe, si concluyera de manera razonablemente fundada que Renfe está incumpliendo estos Compromisos.

Los informes mencionados en este apartado deberán ser proporcionados en inglés.

10. Los informes mencionados en el inciso 9(ii) abarcarán cada uno de los períodos siguientes y se enviarán a la Comisión en el plazo de un mes a partir del final del período respectivo:

- i. Desde la Fecha de entrada en vigor hasta *el 31 de marzo de 2024*; el informe cubrirá en particular (a) la modificación de los contratos existentes o la conclusión de un nuevo contrato, que se ofrecerán ambos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros en el plazo de un mes a partir de la Fecha de entrada en vigor y los futuros contratos y/o modelo de contrato entre Renfe y las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, (b) la disponibilidad para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros de los Contenidos de Renfe y DTR ya disponibles en los canales digitales de distribución o en la plataforma de movilidad de Renfe, y (c) el tiempo del anuncio previo por parte de Renfe de cualquier nuevo Contenido de Renfe o DTR a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y de las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas informáticos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usen VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro);
- ii. del *1 de abril de 2024* al *30 de junio de 2024*; el informe cubrirá en particular (a) la disponibilidad para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros de los Contenidos de Renfe y DTR, incluidos los Contenidos de Renfe y DTR que hayan requerido un procedimiento de licitación para su inclusión en VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro), y (b) el tiempo del anuncio previo por parte de Renfe de cualquier nuevo Contenido de Renfe o DTR a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y de las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas informáticos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usen VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro);
- iii. del *1 de julio de 2024* al *31 de diciembre de 2024*; el informe cubrirá en particular (a) la disponibilidad para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros de los Contenidos de Renfe, incluidos los billetes de Trenes Turísticos de Lujo y Trenes Turísticos de Ocio en VAV y los contenidos que deben ser incluidos en VOL A, y de los DTR, incluidos los DTR sobre incidencias programadas que afectan a billetes ya vendidos en VAV y los DTR relacionados con retrasos no programados de trenes de Cercanías en VOL A, y (b) el tiempo del anuncio previo por parte de Renfe de cualquier nuevo Contenido de Renfe o DTR a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y de las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas informáticos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usen VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro);

- iv. *del 1 de enero al 31 de diciembre de cada uno de los años siguientes hasta 2032; el informe cubrirá en particular (a) la disponibilidad de Contenidos y DTR para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, (b) el tiempo del anuncio previo por parte de Renfe de cualquier nuevo Contenido de Renfe o DTR a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y de las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas informáticos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usen VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro);*
 - v. *desde el 1 de enero de 2033 hasta la fecha correspondiente a 10 años a partir de la Fecha de entrada en vigor; el informe cubrirá en particular (a) la disponibilidad de Contenidos y DTR para las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros, y (b) el tiempo del anuncio previo por parte de Renfe de cualquier nuevo Contenido de Renfe o DTR a todas las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros y de las especificaciones técnicas necesarias para adaptar sus sistemas informáticos a las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros que usen VAV (o cualquier otra API de Renfe que pueda sustituir a VAV en el futuro).*
11. El Monitoring Trustee no revelará ninguna información confidencial a nadie que no sea la Comisión. Toda información confidencial obtenida por el Monitoring Trustee en el desempeño de los deberes y obligaciones especificados en estos Compromisos se mantendrá en la más estricta confidencialidad y se utilizará únicamente para el desempeño de los deberes y obligaciones especificados en los Compromisos. El Monitoring Trustee se asegurará de que se establezcan y respeten las salvaguardias adecuadas para la recepción, el seguimiento de la difusión, la supervisión del uso, la protección contra la divulgación y la determinación de la eliminación segura de la información confidencial, si bien dichas salvaguardias no deberán ser tales que impidan al Monitoring Trustee el cumplimiento efectivo de sus deberes y obligaciones especificados en los presentes Compromisos. El Monitoring Trustee no hará ninguna declaración pública relativa al desempeño de sus funciones en relación con estos Compromisos. El Monitoring Trustee firmará compromisos de confidencialidad dirigidos a la Comisión y a Renfe garantizando su conocimiento y el cumplimiento de sus deberes y obligaciones especificados en estos Compromisos. El Monitoring Trustee cumplirá las obligaciones de confidencialidad impuestas en el artículo 28(2) del Reglamento 1/2003 en relación con cualquier información obtenida en el ejercicio de su mandato o de la Comisión, incluso después de la finalización de su mandato.
- III. Deberes y obligaciones de Renfe**
12. Renfe prestará y hará que sus asesores presten al Monitoring Trustee toda la cooperación, asistencia e información que el Monitoring Trustee pueda razonablemente necesitar para el desempeño de sus funciones. El Monitoring Trustee tendrá acceso pleno y completo a cualquiera de los libros, registros, documentos, personal directivo o de otro tipo, instalaciones, emplazamientos, sistemas informáticos e información técnica de Renfe que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de los Compromisos, y Renfe facilitará al Monitoring Trustee, previa solicitud, copias de cualquier documento. Previa petición y aviso razonables, Renfe pondrá a disposición del Monitoring Trustee una o varias oficinas en sus instalaciones y estará disponible para celebrar reuniones con el fin de facilitar al Monitoring Trustee toda la información necesaria para el desempeño de sus funciones.

13. Toda la información confidencial será facilitada por Renfe al Monitoring Trustee, siempre que éste respete debidamente la confidencialidad de dicha información, tal y como se establece en el apartado 11 anterior.
14. A expensas de Renfe, el Monitoring Trustee podrá nombrar asesores, previa aprobación de Renfe (aprobación que no podrá denegarse ni retrasarse injustificadamente) si el Monitoring Trustee considera que el nombramiento de dichos asesores es necesario o apropiado para el desempeño de sus funciones y obligaciones en virtud del mandato, siempre que los honorarios y demás gastos en que incurra el Monitoring Trustee sean razonables. En caso de que Renfe se niegue a aprobar a los asesores propuestos por el Monitoring Trustee, la Comisión podrá aprobar el nombramiento de dichos asesores, previa audiencia de Renfe. Únicamente el Monitoring Trustee estará facultado para dar instrucciones a los asesores. Los asesores no deberán tener ningún Conflicto de Intereses con Renfe.
15. Renfe acepta que la Comisión pueda compartir información confidencial propiedad de Renfe con el Monitoring Trustee. El Monitoring Trustee no revelará dicha información y se aplicarán *mutatis mutandis* los principios contenidos en el Reglamento 1/2003 en relación con la información confidencial y los secretos comerciales.
16. Renfe acepta que los datos de contacto del Monitoring Trustee se publiquen en la página web de la Dirección General de Competencia de la Comisión y a informar a terceros interesados de la identidad y funciones del Monitoring Trustee.

IV. Sustitución, baja y nuevo nombramiento del Monitoring Trustee

17. Si el Monitoring Trustee deja de desempeñar sus funciones según lo dispuesto en los Compromisos o por cualquier otra causa justificada, incluida la exposición del Monitoring Trustee a un Conflicto de Intereses:
 - a. la Comisión, previa audiencia del Monitoring Trustee y de Renfe, podrá exigir a Renfe que sustituya al Monitoring Trustee; o bien
 - b. Renfe podrá, previa aprobación de la Comisión, sustituir al Monitoring Trustee.
18. Si el Monitoring Trustee es destituido de conformidad con el apartado 17, se le podrá exigir que continúe en sus funciones hasta que se designe un nuevo Monitoring Trustee al que el Monitoring Trustee haya hecho entrega de toda la información pertinente. El nuevo Monitoring Trustee será nombrado de conformidad con el procedimiento contemplado en los apartados 1 a 7 anteriores.
19. A menos que sea destituido de conformidad con el apartado 17, el Monitoring Trustee dejará de actuar como Monitoring Trustee sólo después de que la Comisión lo haya liberado de sus obligaciones tras un período de 10 años a partir de la Fecha de entrada en vigor. No obstante, la Comisión podrá exigir en cualquier momento que se vuelva a nombrar al Monitoring Trustee si posteriormente se pone de manifiesto que las soluciones pertinentes podrían no haberse aplicado plena y adecuadamente.

V. Procedimiento acelerado de resolución de conflictos

20. Los contratos entre Renfe y las Plataformas de Venta de Billetes de Terceros (o sus modificaciones) celebrados de conformidad con el apartado 17 de los Compromisos establecerán un procedimiento acelerado de resolución de conflictos en caso de controversia entre Renfe y una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros relacionada con el cumplimiento de los Compromisos.
21. Cualquiera de las partes (Renfe o la Plataforma de Venta de Billetes de Terceros) que desee acogerse al procedimiento acelerado de resolución de conflictos enviará una solicitud por escrito a la otra parte (con copia al Monitoring Trustee) exponiendo detalladamente las razones que le llevan a creer que la contraparte está incumpliendo con sus obligaciones relacionadas con los Compromisos. Las partes harán sus mejores esfuerzos por resolver todas las diferencias de opinión y solucionar todas las controversias que puedan surgir a través de la cooperación y la consulta en un plazo razonable que no exceda de dos semanas tras la recepción de la solicitud. El Monitoring Trustee presentará su propia propuesta para resolver la controversia en un plazo de una semana adicional, especificando por escrito la actuación que, en su caso, deba emprenderse para garantizar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Compromisos y estará preparado, si así se lo solicitan de común acuerdo ambas partes, para facilitar la resolución de la controversia.
22. En caso de que las partes no logren resolver su controversia a través del procedimiento acelerado de resolución de conflictos, las partes podrán acordar someter dicha controversia a los tribunales.
23. Si una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros envía, de conformidad con el apartado 21, una solicitud por escrito a Renfe en relación con el apartado 8(i) de los Compromisos a más tardar tres semanas antes de que finalice el periodo de dos meses mencionado en el apartado 8(i)(a), Renfe no podrá suspender temporalmente el acceso de la plataforma a menos que el Monitoring Trustee evalúe y concluya, según su propia propuesta, que dicha suspensión sería conforme con los Compromisos. Para evitar dudas, cualquier suspensión temporal aplicada por Renfe sin la conclusión positiva del Monitoring Trustee se consideraría un incumplimiento de los Compromisos.
24. Si una Plataforma de Venta de Billetes de Terceros envía, de conformidad con el apartado 21, una solicitud por escrito a Renfe en relación con el apartado 8(ii) de los Compromisos y el Monitoring Trustee evalúa y concluye que no se cumplen las condiciones para la suspensión temporal establecidas en el apartado 8(ii) o que la plataforma ha implementado las medidas necesarias para resolver el problema, Renfe se compromete a restablecer el acceso de la plataforma inmediatamente después de ser informada de la conclusión del Monitoring Trustee. Para evitar cualquier duda, el no restablecimiento inmediato del acceso de la plataforma se considerará un incumplimiento de los Compromisos.