

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

9845 *Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre.*

Desde la aprobación del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, ha ido cobrando cada vez más importancia en el ámbito público la utilización de medios electrónicos.

En este marco, y considerando las modificaciones que se han llevado a cabo en las normas que regulan otros modos de transporte, resulta necesario introducir también en el ámbito ferroviario un sistema de reclamaciones que utilice medios electrónicos y que complemente el modelo vigente, basado en el libro de reclamaciones.

Con ello, se pretende adaptar este sistema de reclamaciones a la realidad actual, en la que muchos usuarios del transporte ferroviario cuentan ya con dispositivos móviles con acceso a Internet y en la que tanto los administradores de infraestructuras, como las empresas ferroviarias, han desarrollado aplicaciones informáticas para la gestión de las reclamaciones que se presentan ante ellos.

Este avance permite también contar con sistemas más ágiles y rápidos que el basado en el libro de reclamaciones, así como superar determinados problemas derivados del mismo, como la imposibilidad de acceder a las hojas de reclamaciones en aquellas estaciones pequeñas y medianas en las que no hubiese personal a determinadas horas del día.

Por otro lado, la introducción de un sistema electrónico va a posibilitar una labor más eficiente de los servicios de inspección a la hora de comprobar qué reclamaciones, del total de las presentadas, pueden estar basadas en hechos que puedan ser constitutivos de alguna de las infracciones administrativas reguladas en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.

El presente real decreto se adecua a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y, en particular, a los principios de necesidad y eficacia, justificándose en la necesidad de regular y homogeneizar los sistemas de reclamaciones electrónicas con los que deben contar los administradores de infraestructuras y las empresas ferroviarias, así como la supervisión de todo el sistema de reclamaciones por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

De igual forma, la norma cumple con el principio de proporcionalidad, pues la única alternativa posible era la modificación del Reglamento del Sector Ferroviario.

De acuerdo con el principio de seguridad jurídica, la modificación es coherente con el resto del ordenamiento jurídico nacional e internacional, y adopta el rango de real decreto, pues con el mismo se viene a modificar la regulación contenida en el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre.

Por otro lado, y de acuerdo con el principio de transparencia, en la elaboración de la norma se han seguido todos los procesos de participación y audiencia que establece la normativa vigente. De este modo se ha sometido al trámite de participación pública regulado en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En aplicación del principio de eficiencia, las cargas administrativas que se derivan de esta norma son las mínimas para que se cumpla con su objetivo, siendo en cualquier caso éstas de escasa importancia.

En este sentido, la modificación planteada adapta únicamente los artículos precisos del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, que son necesarios para alcanzar su fin.

Por otro lado, la norma introduce una mayor facilidad para que las personas puedan plantear sus reclamaciones frente a las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras ferroviarias.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 14 de junio de 2022,

DISPONGO:

Artículo único. *Modificación del Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre.*

El Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, queda modificado en los siguientes términos:

Uno. El enunciado de la sección V del capítulo IV del título III queda redactado en los siguientes términos:

«Sección V. *Sistemas de reclamaciones*»

Dos. El artículo 98 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 98. *Modalidades de reclamaciones.*

1. Los administradores de infraestructuras ferroviarias y las empresas ferroviarias deberán disponer de aplicaciones informáticas que permitan a los usuarios acceder a un formulario en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes por medios electrónicos. Este formulario será el determinado en el anexo I de este Reglamento.

2. Los administradores de infraestructuras ferroviarias y las empresas ferroviarias deberán disponer, asimismo, de un libro de reclamaciones, que se ajustará al modelo que se determina en el anexo II al presente Reglamento.

3. Los usuarios podrán optar por cualquiera de estas dos vías para interponer sus reclamaciones.

4. El formulario para las reclamaciones electrónicas y el modelo del libro de reclamaciones podrá modificarse o adaptarse a cada tipo de servicio por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.»

Tres. El artículo 99 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 99. *Acceso de los usuarios.*

1. Todas las páginas web donde puedan adquirirse o reservarse títulos de viaje deberán incluir un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones.

2. Los administradores de infraestructuras ferroviarias tendrán a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones en todas las instalaciones donde se presten servicios al público en general y, en concreto, en las estaciones y terminales.

3. Las empresas ferroviarias estarán obligadas a tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones, u hojas del mismo, en los lugares que a continuación se indican:

a) En las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte.

- b) En todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del de conducción.
- c) En todas las estaciones de viajeros y terminales de mercancías en las que la empresa cuente con personal a su servicio.
- d) En todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.»

Cuatro. El artículo 100 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 100. *Formalidades.*

1. Las aplicaciones a través de las que los usuarios puedan formular sus reclamaciones, así como los formularios diseñados al efecto, deberán cumplir las condiciones que se establezcan por la Dirección General de Transporte Terrestre a efectos de garantizar la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido. En concreto, deberán permitir al reclamante conservar un justificante que acredite la realización de la reclamación y el contenido de la misma, así como la fecha y la hora de su presentación.

De igual forma, las aplicaciones informáticas para realizar reclamaciones deberán permitir el acceso a las mismas por parte del órgano de control e inspección.

2. Las entidades obligadas presentarán el libro de reclamaciones ante la Dirección General de Transporte Terrestre para su diligenciado y cumplimentarán debidamente sus datos.

3. El libro de reclamaciones será de libre edición y constará de varios ejemplares de hojas de reclamaciones correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará en triplicado ejemplar de igual numeración y tendrá el siguiente destino:

a) La primera y la segunda copia se entregarán al reclamante, que podrá remitir esta última al órgano que en cada caso corresponda, si así lo estima conveniente.

b) La tercera será conservada por la entidad y se unirá al libro de reclamaciones, para su constancia.

4. Las entidades obligadas a presentar libro de reclamaciones deberán registrar las reclamaciones presentadas mediante esta modalidad en las aplicaciones informáticas referidas en el apartado 1 del artículo 98.»

Cinco. El artículo 101 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 101. *Formulación de reclamaciones.*

1. Los formularios de reclamaciones electrónicos o del libro de reclamaciones deberán permitir que el usuario consigne su nombre, apellidos y número de documento nacional de identidad o documento equivalente; la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación; los hechos objeto de la reclamación; lugar o trayecto, indicando origen y destino; fecha y, en su caso, la hora en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación.

Podrán consignarse por el reclamante igualmente cualesquiera otros datos que considere de interés para el mejor conocimiento de la reclamación, entre los que se podrán incluir la identificación y firma de un testigo presencial del hecho objeto de reclamación.

2. Las entidades que deben disponer del libro de reclamaciones estarán obligadas a facilitar el libro de reclamaciones u hojas del mismo a los usuarios cuando lo soliciten a los efectos previstos en este artículo. Asimismo, deberán informar sobre la posibilidad de efectuar la reclamación por vía electrónica.

3. El personal de los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias encargados de facilitar el libro de reclamaciones u hojas del mismo deberán asistir a toda persona que tenga dificultades para cumplimentarlos, especialmente cuando se trate de personas mayores o con discapacidad. Asimismo, también deberán asistir a cualquier usuario que solicite su ayuda para presentar la reclamación por vía electrónica.»

Seis. El artículo 102 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 102. *Procedimiento.*

1. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones dentro de los tres meses siguientes a los hechos que dieron lugar a la misma. Formulada una reclamación, los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias deberán contestar de manera motivada en el plazo de un mes desde su recepción, informando al reclamante, en su caso, de las medidas adoptadas al respecto.

Excepcionalmente, y cuando el caso lo justifique, los administradores de infraestructuras o las empresas ferroviarias informarán al usuario de la fecha para la cual cabe esperar respuesta, sin que pueda ser superior al plazo de tres meses desde la fecha de recepción de la reclamación.

Las entidades obligadas a disponer de libro de reclamaciones, deberán registrar la contestación a las reclamaciones presentadas mediante esta modalidad en las aplicaciones informáticas referidas en el apartado 1 del artículo 98.

2. El interesado tendrá derecho a acceder a los documentos que forman parte del expediente al que dé lugar su reclamación.

3. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de la reclamación será accesible al público, incluidas las personas con discapacidad o movilidad reducida, previa solicitud.»

Siete. El artículo 104 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 104. *Rótulo.*

En todos los lugares en los que sea obligatorio disponer de libro de reclamaciones u hojas del mismo, existirá un rótulo, perfectamente visible, que especifique dicha circunstancia, así como la posibilidad de interponer reclamaciones por medios electrónicos.

Este rótulo también incluirá un código que pueda ser leído y descifrado mediante un lector óptico y que remita a la correspondiente aplicación de reclamaciones.»

Ocho. Se añade un anexo I al Reglamento del Sector Ferroviario con la siguiente redacción:

ANEXO I

Modelo oficial de reclamación electrónica

1. Datos del reclamado (*nombre de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria. Estos datos estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público*):

--

2. Datos del reclamante (rellenar únicamente los datos de la dirección postal o electrónica, si sólo opta por uno de estos dos medios para recibir la resolución que se adopte o cualquier información de relevancia):

Nombre:		Apellidos:	
DNI/NIE/NIF/ N.º pasaporte:		Correo electrónico:	Tlf.:
Dirección completa:			
C.P.:	Municipio:	Provincia:	

3. Datos del viaje al que se refiere la reclamación:

Fecha:		Hora de salida:	
Origen:		Destino:	
Nombre de la estación/ Oficina de viajes/ Tren-coche-plaza donde se produjo el incidente:			
N.º de título de transporte:			

4. Motivo de la reclamación (*marque la casilla correspondiente*):

<p>PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO:</p> <p><input type="checkbox"/> Interrupción del servicio.</p> <p><input type="checkbox"/> Denegación de la compra de billete o de acceso al coche si se ha adquirido éste previamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Realización de transbordo injustificado durante el viaje.</p> <p><input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Retraso.</p> <p><input type="checkbox"/> Pérdida o rotura de equipaje.</p> <p><input type="checkbox"/> Falta de limpieza.</p> <p><input type="checkbox"/> Problemas para la adquisición de billete o abono.</p> <p><input type="checkbox"/> Trato inadecuado por parte del personal de seguridad.</p> <p><input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.</p> <p><input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro motivo.</p>

PARA TODO TIPO DE SERVICIOS, INCLUIDOS LOS ANTERIORES (Cercanías, AVANT, Media Distancia y Ancho Métrico):

- Interrupción del servicio.
- Falta de información previa sobre la interrupción del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.
- Carencia de libro de reclamaciones o dificultad para el acceso al mismo.
- Falta de información durante el viaje (servicio a bordo, estación siguiente, retrasos, enlaces o cuestiones de seguridad).
- Trato desconsiderado.
- Falta de información suficiente en el billete (precio, origen y destino, hora de salida y llegada, plaza, peso y volumen del equipaje permitido, transbordo, etc.).
- Falta de asistencia o asistencia inadecuada ante retraso o suspensión del servicio.
- Falta de resolución en plazo de una reclamación anterior.
- Retraso.
- Pérdida o rotura de equipaje.
- Falta de limpieza.
- Problemas para la adquisición de billete o abono.
- Trato inadecuado por parte del personal de seguridad.
- Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.
- Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación.
- Otro motivo.

5. Descripción de la reclamación e información adicional que quiera incluir el reclamante, como el lugar y hora del hecho que da lugar a la reclamación o la identificación y firma de testigos presenciales:

6. Fecha de la reclamación:

Día:		Mes:		Año:	
------	--	------	--	------	--

* Esta reclamación puede ser utilizada para la realización de encuestas globales de calidad de servicio de atención al cliente. Indique si desea que sus datos sean utilizados para realizar dicha encuesta:

- Acepto No acepto

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:

Responsable: *(los datos de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público)*

Identidad:

NIF:

Dirección Postal:

Teléfono:

Correo electrónico:

Delegado de Protección de Datos (DPD):

Contacto del DPD:

Finalidad:

Los datos personales que Vd. nos facilita al cumplimentar la hoja de reclamaciones serán tratados por _____ *(los datos de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público)* .

exclusivamente con el fin de tramitar su reclamación presentada en su condición de usuario.

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para tramitar su reclamación.

Base jurídica:

De acuerdo con el apartado 1 del artículo 28 del Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, cada empresa ferroviaria y cada administrador de estación con un promedio anual de al menos 10.000 viajeros por día establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en dicho Reglamento en su ámbito de competencia respectivo.

Destinatarios:

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

Derechos:

Como interesado, Vd. tiene los siguientes derechos:

- Derecho a solicitar el acceso a sus datos personales.
- Derecho a solicitar su rectificación o supresión.
- Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento.
- Derecho a oponerse al tratamiento.
- Derecho a la portabilidad de sus datos.

Finalmente, le informamos que en el caso de que, tras el ejercicio de los citados derechos, no haya obtenido satisfacción, podrá Vd. presentar la reclamación correspondiente ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Nueve. Se añade un anexo II al Reglamento del Sector Ferroviario con la siguiente redacción:

ANEXO II

Modelo oficial de Libro de Reclamaciones

Hoja del libro de reclamaciones:		Libro n.º:		Folio n.º:	
----------------------------------	--	------------	--	------------	--

1. Datos del reclamado (*nombre de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria. Estos datos estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público*):

--

2. Datos del reclamante:

Nombre:		Apellidos:			
DNI/NIE/NIF/ N.º pasaporte:		Correo electrónico:		Tlf.:	
Dirección completa:					
C.P.:		Municipio:		Provincia:	
Solicito que el correo electrónico indicado sea el medio para comunicaciones:					<input type="checkbox"/> Sí

3. Datos del viaje al que se refiere la reclamación:

Fecha:		Hora de salida:	de	
Origen:		Destino:		
Nombre de la estación/ Oficina de viajes/ Tren-coche-plaza donde se produjo el incidente:				
N.º de título de transporte:				

4. Motivo de la reclamación (*marque la casilla correspondiente*):

PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO: <input type="checkbox"/> Interrupción del servicio. <input type="checkbox"/> Denegación de la compra de billete o de acceso al coche si se ha adquirido éste previamente. <input type="checkbox"/> Realización de transbordo injustificado durante el viaje. <input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad. <input type="checkbox"/> Retraso. <input type="checkbox"/> Pérdida o rotura de equipaje. <input type="checkbox"/> Falta de limpieza. <input type="checkbox"/> Problemas para la adquisición de billete o abono. <input type="checkbox"/> Trato inadecuado por parte del personal de seguridad. <input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren. <input type="checkbox"/> Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación. <input type="checkbox"/> Otro motivo.
--

PARA TODO TIPO DE SERVICIOS, INCLUIDOS LOS ANTERIORES (Cercanías, AVANT, Media Distancia y Ancho Métrico):

- Interrupción del servicio.
- Falta de información previa sobre la interrupción del servicio.
- Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.
- Carencia de libro de reclamaciones o dificultad para el acceso al mismo.
- Falta de información durante el viaje (servicio a bordo, estación siguiente, retrasos, enlaces o cuestiones de seguridad).
- Trato desconsiderado.
- Falta de información suficiente en el billete (precio, origen y destino, hora de salida y llegada, plaza, peso y volumen del equipaje permitido, transbordo, etc.).
- Falta de asistencia o asistencia inadecuada ante retraso o suspensión del servicio.
- Falta de resolución en plazo de una reclamación anterior.
- Retraso.
- Pérdida o rotura de equipaje.
- Falta de limpieza.
- Problemas para la adquisición de billete o abono.
- Trato inadecuado por parte del personal de seguridad.
- Mal funcionamiento de las puertas o cualquier otro elemento del tren.
- Mal funcionamiento de los ascensores o cualquier otro elemento de la estación.
- Otro motivo.

5. Descripción de la reclamación e información adicional que quiera incluir el reclamante, como el lugar y hora del hecho que da lugar a la reclamación o la identificación y firma de testigos presenciales:

6. Fecha de la reclamación, firma del reclamante y sello del reclamado:

Día:		Mes:		Año:	
Sello del reclamado:				Firma:	

- * Esta reclamación puede ser utilizada para la realización de encuestas globales de calidad de servicio de atención al cliente. Indique si desea que sus datos sean utilizados para realizar dicha encuesta:

Acepto No acepto

Informe de la dependencia:

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:

Responsable: *(los datos de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público)*

Identidad:

N.I.F.:

Dirección Postal:

Teléfono:

Correo electrónico:

Delegado de Protección de Datos (DPD):

Contacto del DPD:

Finalidad:

Los datos personales que Vd. nos facilita al cumplimentar la hoja de reclamaciones serán tratados por _____ *(los datos de la Empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructura Ferroviaria estarán ya cumplimentados por el reclamado antes de ser puestos a disposición del público)* exclusivamente con el fin de tramitar su reclamación presentada en su condición de usuario.

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para tramitar su reclamación.

Base jurídica:

De acuerdo con el apartado 1 del artículo 28 del Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, cada empresa ferroviaria y cada administrador de estación con un promedio anual de al menos 10.000 viajeros por día establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en dicho Reglamento en su ámbito de competencia respectivo.

Destinatarios:

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

Derechos:

Como interesado, Vd. tiene los siguientes derechos:

- Derecho a solicitar el acceso a sus datos personales.
- Derecho a solicitar su rectificación o supresión.
- Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento.
- Derecho a oponerse al tratamiento.
- Derecho a la portabilidad de sus datos.

Finalmente, le informamos que en el caso de que, tras el ejercicio de los citados derechos, no haya obtenido satisfacción, podrá Vd. presentar la reclamación correspondiente ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Disposición final primera. *Condiciones de las aplicaciones informáticas para la realización de reclamaciones.*

La Dirección General de Transporte Terrestre deberá publicar las condiciones que han de cumplir las aplicaciones y formularios a que hace referencia el artículo 100.1, en el plazo máximo de tres meses contado desde la entrada en vigor de este real decreto.

Los administradores de infraestructuras ferroviarias y las empresas ferroviarias ya existentes deberán tener en funcionamiento dichas aplicaciones en un plazo no superior a seis meses contados desde la fecha en que la Dirección General de Transporte Terrestre publique las condiciones que han de cumplir.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el día 1 de julio de 2022.

Dado en Madrid, el 14 de junio de 2022.

FELIPE R.

La Ministra de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana,
RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ