



23Ctn/DGTT

Madrid, 9 de septiembre de 2020

## **Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.**

---

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 telemáticos.

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 telemáticos 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, 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 telemático va a posibilitar una labor más eficiente de los servicios de inspección a la hora de comprobar que 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.

En su virtud, a propuesta del Ministro 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 ...,

### **D I S P O N G O:**

**Artículo único.** *Modificación del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.*

El Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, 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. El administrador 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. El formulario para las reclamaciones electrónicas y el modelo del libro de reclamaciones podrá modificarse o adaptarse a cada tipo de servicio por orden del Ministro de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.»

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

«Artículo 99. Acceso de los usuarios.

1. Los administradores de infraestructuras y las empresas ferroviarias tendrán a disposición de los usuarios los medios necesarios para acceder a las aplicaciones informáticas en sus propias instalaciones, cuando así lo justifique el volumen de usuarios o de servicios de conformidad con los criterios que, a tal efecto, determine el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

2. En concreto, será posible el acceso por los medios referidos en el apartado anterior en los lugares que a continuación se indican:

- a) En todos los lugares en que se expidan billetes.
- 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.»

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

4. 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.



5. 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 encuentren señaladas 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, así como la fecha de la misma.

Asimismo, 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; 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 (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. Los titulares de los servicios y actividades estarán obligados 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 telemática y, en su caso, indicar el medio para acceder a la correspondiente aplicación, si existiera alguno en sus propias instalaciones de acuerdo con el apartado 2 del artículo 99.»

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

«Artículo 102. Procedimiento.

1. Formulada una reclamación por el usuario, los administradores de infraestructuras o la empresa ferroviaria deberá contestar en el plazo de treinta días, informándole, en su caso, de las medidas adoptadas al respecto.

Las entidades obligadas a presentar 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.»

Siete. El artículo 103 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 103. Diligenciado de los libros.

El diligenciado del segundo y de los sucesivos libros de reclamaciones para un mismo vehículo, servicio o actividad requerirá la devolución del libro anteriormente diligenciado, salvo que se acredite suficientemente la imposibilidad de hacerlo.»

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



«Artículo 104. Rótulo.

En todos los lugares en los que sea obligatorio disponer de acceso al sistema de reclamaciones según el artículo 99, así como 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.»

Nueve. Se suprime el anexo Modelo Oficial de Libro de Reclamaciones, que queda sin contenido.

Diez. 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:

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

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

|   |  |                        |  |
|---|--|------------------------|--|
| <i>Fecha:</i>   |  | <i>Hora de salida:</i> |  |
| <i>Origen:</i>  |  | <i>Destino:</i>        |  |
| <i>Nombre de la estación/<br/>Oficina-viajes/<br/>Tren-coche-plaza:</i> |  |                        |  |

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

|   |
|---|
| PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO:<br><input type="checkbox"/> Interrupción del servicio<br><input type="checkbox"/> Denegación de la compra de billete o de acceso al vagón si se ha adquirido éste previamente.<br><input type="checkbox"/> Realización de transbordo injustificado durante el viaje. |
|---|



|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad. |
| <input type="checkbox"/> Otro motivo.  |

|  |
|--|
| <b>PARA TODO TIPO DE SERVICIOS:</b>  |
| <input type="checkbox"/> Interrupción del servicio.  |
| <input type="checkbox"/> Falta de información previa sobre la interrupción del servicio.   |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.   |
| <input type="checkbox"/> Carencia de libro de reclamaciones o dificultad para el acceso al mismo.  |
| <input type="checkbox"/> Falta de información durante el viaje (servicio a bordo, estación siguiente, retrasos, enlaces o cuestiones de seguridad).  |
| <input type="checkbox"/> Trato desconsiderado.   |
| <input type="checkbox"/> 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.). |
| <input type="checkbox"/> Falta de asistencia o asistencia inadecuada ante retraso o suspensión del servicio.   |
| <input type="checkbox"/> Falta de resolución en plazo de una reclamación anterior.   |
| <input type="checkbox"/> Otro motivo.  |

5. Descripción de la reclamación:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

\* Los datos personales facilitados por medio de la presente reclamación serán incorporados a un fichero de titularidad de \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, cuya finalidad es la de tramitar las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en la vigente normativa reguladora del sector ferroviario. El destinatario de la información recogida será el titular del fichero. Usted podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le corresponden, dirigiéndose por escrito a la dirección antes indicada.»



Once. 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°: |  | Folio n°: |  |
|----------------------------------|--|-----------|--|-----------|--|

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:

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

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

|   |  |                        |  |
|---|--|------------------------|--|
| <i>Fecha:</i>   |  | <i>Hora de salida:</i> |  |
| <i>Origen:</i>  |  | <i>Destino:</i>        |  |
| <i>Nombre de la estación/<br/>Oficina-viajes/<br/>Tren-coche-plaza:</i> |  |                        |  |

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

|  |
|--|
| PARA SERVICIOS DE CERCANÍAS, MEDIA DISTANCIA, AVANT Y ANCHO MÉTRICO:<br><input type="checkbox"/> Interrupción del servicio<br><input type="checkbox"/> Denegación de la compra de billete o de acceso al vagón si se ha adquirido éste previamente.<br><input type="checkbox"/> Realización de transbordo injustificado durante el viaje.<br><input type="checkbox"/> Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.<br><input type="checkbox"/> Otro motivo. |
|--|

|   |
|---|
| PARA TODO TIPO DE SERVICIOS:<br><input type="checkbox"/> Interrupción del servicio. |
|---|



|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Falta de información previa sobre la interrupción del servicio.   |
| <input type="checkbox"/> | Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.   |
| <input type="checkbox"/> | Carencia de libro de reclamaciones o dificultad para el acceso al mismo.  |
| <input type="checkbox"/> | Falta de información durante el viaje (servicio a bordo, estación siguiente, retrasos, enlaces o cuestiones de seguridad).  |
| <input type="checkbox"/> | Trato desconsiderado.   |
| <input type="checkbox"/> | 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.). |
| <input type="checkbox"/> | Falta de asistencia o asistencia inadecuada ante retraso o suspensión del servicio.   |
| <input type="checkbox"/> | Falta de resolución en plazo de una reclamación anterior.   |
| <input type="checkbox"/> | Otro motivo.  |

5. Descripción de la reclamación:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

\* Los datos personales facilitados por medio de la presente reclamación serán incorporados a un fichero de titularidad de \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, cuya finalidad es la de tramitar las reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios de transporte ferroviario, de acuerdo con lo establecido en la vigente normativa reguladora del sector ferroviario. El destinatario de la información recogida será el titular del fichero. Usted podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente le corresponden, dirigiéndose por escrito a la dirección antes indicada.»



**Disposición final primera.** *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.21.<sup>a</sup> de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de ferrocarriles y transportes terrestres que transcurran por el territorio de más de una comunidad autónoma.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».