



Ref.

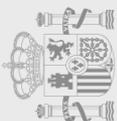
**Resolución de 10 de octubre de 2022 de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones mínimas que han de cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios del transporte por ferrocarril, y se publica la información del servicio web para el envío de dichas reclamaciones.**

El artículo 27 del Reglamento (CE) Nº 1371/2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, establece que *“los viajeros podrán dirigir su reclamación a cualquiera de las empresas ferroviarias pertinentes. En el plazo de un mes, el destinatario de la reclamación dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al viajero de la fecha para la cual cabe esperar una respuesta, sin que pueda superarse un plazo de tres meses desde la fecha de presentación de reclamación.”*

En consonancia con lo anterior, el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, de desarrollo de la Ley 38/2015, del Sector Ferroviario, recoge en su artículo 96 el derecho del usuario a efectuar una reclamación a la empresa ferroviaria por cualquier incumplimiento del contrato de transporte. A este respecto, en sus artículos 98 a 104 establece los medios que las empresas pondrán a disposición del usuario para presentar dichas reclamaciones y el procedimiento a seguir, incluyendo lo relativo a la supervisión que la Administración debe ejercer sobre los sistemas de reclamaciones de las citadas empresas puestos a disposición de los usuarios.

En aras de adaptar los medios existentes a la realidad de las nuevas tecnologías, abriendo así el abanico de posibilidades para que los usuarios ejerzan su derecho de presentar reclamaciones por otros medios más rápidos y ágiles, posibilitando, a su vez, una labor de supervisión más eficiente de los servicios de Inspección, se publicó el Real Decreto 448/2022, de modificación del Reglamento del Sector Ferroviario, recogió la obligación de que tanto las empresas ferroviarias, como el administrador de infraestructuras ferroviarias pongan a disposición de los usuarios aplicaciones informáticas a través de las que puedan presentar las reclamaciones mediante formularios diseñados a los efectos, y reguló el contenido y requisitos que han de recoger las aplicaciones y los mencionados formularios, así como el procedimiento para la presentación de las reclamaciones.

Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en las normas anteriormente citadas y garantizar que la reclamación en formato electrónico reúna las características que garantizan la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido, así como determinar el modo en que los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre puedan acceder a dichas reclamaciones, esta Dirección General ha resuelto:





**Primero. – Condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos.**

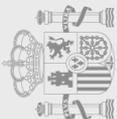
Las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de transporte por ferrocarril cumplirán las condiciones mínimas recogidas en el Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, además de las siguientes condiciones específicas:

**A. Condiciones que han de cumplir las aplicaciones informáticas:**

- a. La aplicación informática debe permitir que los datos queden firmados digitalmente y con sello de tiempo.
- b. La aplicación informática estará disponible mediante protocolo HTTPS para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y la identidad del sitio web donde se encuentren alojadas.
- c. La copia electrónica de la reclamación entregada al reclamante habrá de materializarse en formato PDF con código único de identificación de la reclamación, que garantice que los Servicios de Inspección de Transporte Terrestre tengan acceso a las reclamaciones presentadas utilizando ese identificador.
- d. Cada formulario electrónico de reclamación presentado a través de la aplicación informática deberá comunicarse al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, a través de un servicio web que la Dirección General de Transporte Terrestre pondrá a disposición de las empresas ferroviarias y del Administrador consignado. Deberán remitirse al menos, los datos que se recogen en el punto Primero del Anexo de la presente Resolución y con las características que allí se indican.

**B. Condiciones de los formularios electrónicos de reclamación.**

- a. Cada reclamación se identificará por un código único
- b. Cada reclamación se clasificará del modo siguiente:
  - i. CIF empresa Ferroviaria/Administrador de Infraestructuras
  - ii. Datos del lugar del incidente:
    - nombre de estación
    - nº de circulación (nº tren)
    - CIF oficina de viajes
  - iii. Datos del viaje:
    - fecha de salida
    - hora de salida
    - origen
    - destino
  - iv. Motivo:
    - interrupción del servicio
    - información





- asistencia al usuario
- billetes
- transbordos injustificados
- accesibilidad
- retrasos
- equipajes
- limpieza
- trato inadecuado
- estado del tren o estación
- Reclamaciones / Libro de reclamaciones
- otro motivo

### **Segundo. - Criterios de acceso a los formularios electrónicos de reclamaciones.**

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, los formularios electrónicos en los que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones serán accesibles desde las páginas web que pondrán a disposición de estos últimos las empresas ferroviarias y el Administrador de Infraestructuras. En su caso, todas las páginas web donde puedan adquirirse o reservarse títulos de viaje deberán incluir un enlace directo a la aplicación informática. Además, dichas aplicaciones serán accesibles a través del código legible y descifrable mediante lector óptico, que deberán incluir los rótulos de información al usuario relativos a la disposición de libros u hojas de reclamaciones, dispuestos en los lugares donde existe obligación.

Tanto las empresas ferroviarias como el Administrador de Infraestructuras ferroviarias deberán garantizar el acceso directo, en cualquier momento, a los Servicios de Inspección de Transporte Terrestre a las reclamaciones recibidas. Las aplicaciones estarán diseñadas para que se tenga acceso tanto a una reclamación concreta como a la totalidad de las reclamaciones recibidas por las entidades, teniendo en cuenta los criterios de identificación y clasificación que se recogen en el punto B del apartado Primero de la presente Resolución.

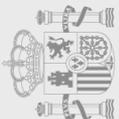
El tratamiento de los datos personales del usuario deberá entenderse de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### **Tercero. - Prescripciones de remisión de los datos de las reclamaciones**

El Servicio web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para la presentación de reclamaciones y las prescripciones de acceso al servicio web cumplirán los requisitos recogidos en el Anexo de la presente Resolución.

### **Cuarto - Servicio web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para la presentación de las reclamaciones**

El servicio de información se desarrolla como un servicio web SOAP sobre protocolo HTTPS.





### **Quinto. - Prescripciones de acceso al servicio web**

Para el acceso al servicio web y como garantía de comunicación segura se definen las siguientes prescripciones de seguridad:

#### **5.1 Solicitud de acceso al servicio**

Las empresas ferroviarias y el Administrador de Infraestructuras ferroviarias solicitarán el acceso al servicio web mediante el procedimiento que se habilitará a tal efecto en la Sede Electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

#### **5.2. Cifrado del canal de comunicación mediante protocolo SSL**

Para garantizar la confidencialidad del canal se usará comunicación SSL en las llamadas al servicio web.

#### **5.3. Filtrado de IP**

Será necesario que los solicitantes de acceso al servicio indiquen su IP o rango de IPs desde donde se realizará la invocación al servicio web, ya que por configuración se permitirá el acceso únicamente desde estos puntos.

#### **5.4. Autenticación del cliente mediante certificado**

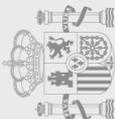
Las peticiones que se realicen al servicio web deberán encontrarse firmadas mediante un certificado de sello electrónico válido que contenga los datos del agente externo que realiza la invocación. Estos certificados deben ser emitidos por los prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación" (TSL) establecidos en España y publicada en la sede electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Para que el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana pueda cotejar la validez de la firma de la petición, durante el proceso de solicitud de alta de acceso a este servicio, el agente externo tendrá que remitir la parte pública del certificado de sello.

Solo los certificados de sello registrados y autorizados en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana accederán al servicio web.

### **Sexto. - Definición técnica del servicio.**

La información técnica del servicio será entregada a las empresas ferroviarias y al Administrador de Infraestructuras ferroviarias por parte de la Dirección General de Transporte Terrestre para su integración. Dicha integración se hará inicialmente en un entorno en el que se realizarán las pruebas y validaciones oportunas.





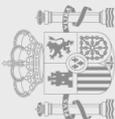
### Séptimo. - Recursos

De conformidad con lo previsto en el artículo 45.2 y en relación con los artículos 40.2 y 40.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la presente Resolución no pone fin a la vía administrativa.

Contra la misma se podrá interponer, a través de la Sede electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, recurso de alzada ante la Secretaría General de Transporte, órgano competente para resolver, en el plazo de un mes a partir del día siguiente a la publicación de esta Resolución en el "Boletín Oficial del Estado", de acuerdo con lo establecido en los artículos 121 y 122 en relación con el artículo 112.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Director General de Transporte Terrestre

Jaime Moreno García-Cano





## Anexo

### **Características a las que han de ajustarse los datos que las entidades deben facilitar a la Dirección General de Transporte Terrestre en relación con las reclamaciones presentadas por los usuarios.**

- 1.1 Datos que han de facilitarse a la Dirección General de Transporte Terrestre en relación con las reclamaciones presentadas por los usuarios:
  - Código identificativo de la reclamación y copia de esta.
  - CIF de la entidad (empresa o Administrador de Infraestructuras ferroviarias)
  - Fecha y hora de presentación de la reclamación
  - Motivo, atendiendo a la clasificación recogida en el punto B, apartado Primero
  - Copia de la respuesta dada al usuario
  - Fecha en que se ha dado la respuesta al usuario
  - Datos del lugar del incidente, atendiendo a la clasificación recogida en el punto B, apartado Primero
  - Datos del viaje, atendiendo a la clasificación recogida en el punto B, apartado Primero
- 1.2 Para el acceso al servicio web deberá utilizarse el estándar “Web Services Security” (WS-Security)
- 1.3 Los mensajes SOAP deberán firmarse con un certificado cualificado de sello electrónico emitido por un prestador de servicios de certificación reconocido, que identifique de manera inequívoca a la entidad que realiza la comunicación.

