



A través de un Real Decreto

El Gobierno avanza en la digitalización del transporte ferroviario y en la garantía de los derechos de los pasajeros

- Con la aprobación de un sistema de reclamaciones por medios electrónicos que facilitará su presentación por parte de los usuarios y posibilitará una actuación más eficiente de los servicios de inspección en su comprobación.
- Los usuarios del transporte ferroviario podrán optar entre presentar su reclamación por medios electrónicos o continuar utilizando el libro de reclamaciones.

Madrid, 14 de junio de 2022 (Mitma)

El Consejo de Ministros ha aprobado, en su reunión de hoy y a propuesta del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma), un Real Decreto por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario (aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre) para posibilitar la presentación de reclamaciones por medios electrónicos por parte de los usuarios del transporte ferroviario. La norma aprobada constituye así un avance importante para garantizar el ejercicio de los derechos de los pasajeros en el transporte ferroviario.

De acuerdo con la norma aprobada hoy, los administradores de infraestructuras ferroviarias y las empresas ferroviarias deberán disponer de aplicaciones informáticas que permitan a los usuarios acceder a un formulario electrónico en el que podrán realizar las reclamaciones que estimen pertinentes. Asimismo, deberán disponer también de un libro de reclamaciones, de forma que los usuarios podrán optar por cualquiera de estas dos vías para interponer sus reclamaciones.

Para facilitar la presentación de las reclamaciones electrónicas, todas las páginas web en las que puedan adquirirse o reservarse títulos de viaje deberán incluir un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios del transporte ferroviario puedan realizar sus reclamaciones.

En cuanto al libro de reclamaciones “físico”, estará disponible en todas las instalaciones donde se presten servicios al público en general y, en



concreto, en las estaciones de viajeros y terminales de mercancías. Por su parte, las empresas ferroviarias, tendrán el libro de reclamaciones a disposición de los usuarios, además de en las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte, en todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del de conducción y en todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

Mitma comprometido con los derechos de los usuarios

La Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio determinará las condiciones de las aplicaciones y de los formularios electrónicos, de forma que se garantice la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido, permitiendo al usuario conservar un justificante de su reclamación que acredite su presentación, con indicación de la fecha y la hora, y su contenido. Asimismo, estas aplicaciones permitirán el acceso a su contenido por parte del órgano de control e inspección.

El personal de los administradores de infraestructuras o de las empresas ferroviarias encargados de facilitar el libro de reclamaciones u hojas de este 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.

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.

El Real Decreto aprueba asimismo los modelos oficiales de reclamación electrónica y de libro de reclamaciones.