

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

**9536** *Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.*

El Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en su artículo 89.4 establece que:

«Los contratistas de los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general 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.

Los referidos formularios electrónicos de reclamaciones deberán permitir que el usuario consigne su nombre, apellidos y número del 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, con indicación, en su caso, de la expedición concreta en que tuvieron lugar; la fecha y, en su caso, la hora en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación, y la fecha en que se formula.

El formulario deberá permitir al reclamante consignar, asimismo, cualesquiera otros datos que considere de interés para el mejor conocimiento de su reclamación, entre los que se podrá incluir la identificación de un testigo presencial de los hechos que dan lugar a aquella.

La aplicación informática a través de la que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones deberá estar diseñada de tal forma que aquellos puedan conservar un justificante de haberlas formulado, con independencia de que lo hayan hecho utilizando los medios puestos a su disposición por el contratista o desde cualquier otro dispositivo electrónico.»

Asimismo, la disposición transitoria séptima del Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero, por el que se modifican el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y otras normas reglamentarias, determina que «La Dirección General de Transporte Terrestre deberá publicar las condiciones que han de cumplir las aplicaciones y formularios a que hace referencia el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en el plazo máximo de doce meses contados desde la entrada en vigor de este real decreto.»

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 garanticen 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.*

En ejecución de lo que se establece en el artículo 89.4 y en la disposición transitoria séptima del Real Decreto 70/2019, de 15 de febrero, por el que se modifican el

Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y otras normas reglamentarias en materia de formación de los conductores de los vehículos de transporte por carretera, de documentos de control en relación con los transportes por carretera, de transporte sanitario por carretera, de transporte de mercancías peligrosas y del Comité Nacional del Transporte por Carretera, las aplicaciones informáticas y formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios en los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general, deberán reunir las siguientes condiciones:

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 secuencial único de identificación de la reclamación, que garantice el acceso a cada reclamación presentada por parte de los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre utilizando ese identificador, durante el tiempo establecido en la normativa vigente.

d) Cada formulario electrónico de reclamación presentado a través de la aplicación informática deberá comunicarse simultáneamente 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 contratistas de los servicios públicos, consignando, al menos, los siguientes datos: código de la reclamación, fecha y hora de presentación de la reclamación, CIF de la empresa contratista e identificación de la VAC, atendiendo a las características que se señalan en el Anexo de la presente resolución.

#### Segundo. *Requisitos de los formularios electrónicos de reclamaciones.*

Los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios en los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general, deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Cada reclamación se identificará por un código secuencial.

b) Cada reclamación se clasificará del siguiente modo:

b.1) Empresa:

b.2) N.º de VAC.

b.3) Criterio:

Supresión del Servicio.

Cancelación de expediciones.

Retrasos horarios.

Paradas.

Insuficiencia de expediciones.

Vehículos.

Billetes o Tarifas.

Accesibilidad.

Falta de información.

Trato desconsiderado.

Equipajes (pérdida o robo).

Incidencias varias durante el viaje.

Otras causas.

#### Tercero. *Criterios de acceso a los formularios electrónicos de reclamaciones.*

Los contratistas de los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general deberán tener a disposición del público los medios necesarios para acceder a la

aplicación informática en la que los usuarios puedan formular sus reclamaciones, en todos los locales en los que los contratistas de los servicios expendan billetes en cualquier modalidad, así como en las estaciones en las que éstos realicen paradas, en los lugares en los que, en aplicación del artículo 89.5 del Real Decreto 70/2019, determine el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda urbana atendiendo al volumen de usuarios y servicios, así como en todas las páginas Web donde puedan adquirirse o reservarse los títulos de viaje debiéndose integrar, a tal efecto, un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios puedan formular sus reclamaciones.

Los contratistas de los servicios públicos deberán garantizar el acceso de los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre a sus aplicaciones informáticas, de tal manera que permitan que tengan acceso directamente y en cualquier momento, tanto a una reclamación concreta como a la totalidad de las reclamaciones recibidas respecto a una concesión y clasificadas por los criterios de reclamación señaladas en el apartado segundo punto C.

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.

#### Cuarto. *Publicación.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 45.2 en relación con el artículo 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 resolverlo, en el plazo de un mes a partir del día siguiente a la publicación de esta resolución 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.

Madrid, 24 de julio de 2020.–La Directora General de Transporte Terrestre, Mercedes Gómez Álvarez.

### ANEXO

#### **Características a las que han de ajustarse los datos que las empresas deben facilitar a la Dirección General de Transporte Terrestre en cuanto a las reclamaciones presentadas por los usuarios**

1. Datos que han de facilitarse a la Dirección General de Transporte Terrestre en cuanto a las reclamaciones presentadas por los usuarios:

- Código de la reclamación.
- Fecha y hora de presentación de la reclamación.
- CIF de la empresa.
- Identificación de la VAC.

2. La Dirección General de Transporte Terrestre publicará la dirección del servicio web para el envío de dicha información.

3. Para el acceso al servicio web deberá utilizarse el estándar «Web Services Security» (WS-Security).

4. 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 empresa contratista que realiza la comunicación.