



23Cnt/AF/

Madrid, 28 de mayo de 2020

## **Consulta pública previa sobre el proyecto de Real Decreto de modificación del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario (Título III, Capítulo IV, Sección V).**

---

De acuerdo con el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, se sustancia la consulta pública sobre una regulación que modifique el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario

### **1. Antecedentes de la norma**

- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario (Título III, Capítulo IV, Sección V).

### **2. Problemas que se pretenden solucionar con la nueva norma.**

El sistema de reclamaciones ante las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras ferroviarias debe ser revisado y actualizado, pues la práctica y la realidad actual muestran que es necesario un modelo más flexible, completo y ágil que complemente el basado únicamente en libros de reclamaciones, como el que regula la versión vigente del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

Por otro lado, los servicios de inspección del Departamento dedicados al transporte ferroviario no cuentan con un sistema que facilite su labor a la hora de comprobar la gran cantidad de reclamaciones que presentan los usuarios en este ámbito, sobre todo considerando que una parte relevante de las mismas puede tener su origen en hechos que sean constitutivos de infracciones administrativas de las reguladas por la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario, y por tanto exigen la realización de actuaciones previas y, en su caso, la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

### **3. Necesidad y oportunidad de su aprobación.**

El incremento continuado de los usuarios del transporte ferroviario de viajeros registrado en los últimos años, y ante la inminente liberalización de este sector, con la entrada de nuevos



operadores en el mercado en competencia con RENFE-Operadora, hace necesario modificar el sistema de reclamaciones existente.

En este sentido, debe tenerse en cuenta también que la reciente modificación del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre) ya recoge un sistema de reclamaciones electrónicas para el transporte regular de viajeros de uso general por carretera, mientras que ADIF y la entidad pública empresarial RENFE-Operadora, cuentan desde hace tiempo con sistemas telemáticos para la gestión interna de las reclamaciones de sus usuarios.

#### **4. Objetivos de la norma.**

Introducir, junto a un sistema basado en el libro de reclamaciones, un modelo telemático que permita a los usuarios un medio más ágil y rápido para plantear éstas ante las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras, facilitando, asimismo, a los servicios de inspección del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana la comprobación del contenido de las citadas reclamaciones, así como la respuesta obtenida por el usuario.

#### **5. Posibles soluciones alternativas, regulatorias y no regulatorias.**

No se han considerado alternativas.