

**Informe de aportaciones del CERMI (discapacidad organizada) al 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 el sector social de la discapacidad representado por el CERMI, se presentan las siguientes propuestas de mejora (en color rojo, cursiva y subrayado) al texto del Real Decreto sometido a información pública, a fin de visibilizar y establecer mecanismos de garantía y defensa suplementarios de las personas con discapacidad o mayores, usuarios de los servicios ferroviarios especialmente expuestos y vulnerables, por lo que necesitan una protección superior:

“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.

*4. Las aplicaciones informáticas a las que se refiere el apartado 1 de este artículo deberán reunir las condiciones de accesibilidad universal y usabilidad para personas con discapacidad establecidas en el Real Decreto Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*.»

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.

*Los lugares u ubicaciones antedichos estarán concebidos, proyectados y diseñados para que puedan ser usados con autonomía por usuarios con discapacidad y mayores.*»

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, *accesibilidad a personas con discapacidad* 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.

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. *En el caso de personas con discapacidad o personas mayores, que por sí mismas no puedan cumplimentar las hojas del Libro de reclamaciones, serán auxiliadas en estas tareas, cuando sean requeridas, por los agentes de las administradores de infraestructuras y de las compañías ferroviarias.*»

Septiembre. 2020.

**CERMI**

[**www.cermi.es**](http://www.cermi.es)