

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA**

Código SIA: ADIF-Alta Velocidad 2240777

El objeto de este trámite es poner a disposición del ciudadano un canal más de comunicación con la Administración, a través del cual los ciudadanos pueden tramitar y resolver Quejas y Sugerencias formuladas ante la Entidad y referidas a la Sede Electrónica y a su funcionamiento, constituyendo una vía de comunicación eficaz entre ADIF-Alta Velocidad y sus usuarios.

Por ello, en cumplimiento del artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a través de la Sede Electrónica, se deberá garantizar el acceso a los medios disponibles para la presentación de Quejas y Sugerencias.

Las Quejas y Sugerencias presentadas por correo electrónico o, a través de Internet, deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. Asimismo, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen en la formulación de sus Quejas y Sugerencias.

No se considerarán medios para la formulación de Quejas y Sugerencias, los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la Sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los usuarios.

### **Quién puede realizar el trámite**

Toda persona física o jurídica, de conformidad con los artículos 3 y 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **Requisitos de acceso al trámite**

De conformidad con el artículo 66.1 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, las solicitudes que se formulen deberán contener:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Identificación del medio electrónico o, en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

- d) Lugar y fecha.
- e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación (COD DIR3). En este caso, el órgano responsable de la tramitación será, en ADIF-Alta Velocidad, la Secretaría del Consejo (Código: DIR3 EA0008223).

### **Forma de inicio del trámite**

Por el interesado.

### **Plazos del trámite**

- Plazo de presentación: No hay plazo predeterminado para la presentación de la Queja o Sugerencia.
- Plazo de contestación: Si transcurridos 20 días desde la interposición de la Queja o Sugerencia, usted no ha obtenido respuesta de la Entidad, ni información alguna respecto a las actuaciones realizadas, podrá dirigirse a la Secretaría del Consejo de ADIF-Alta Velocidad para conocer los motivos de la falta de contestación.

Las Quejas no tendrán, en ningún caso, la calificación de reclamación administrativa, por cuanto podría volver a presentar su Queja o Sugerencia si lo estima oportuno.

### **Normativa de aplicación**

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.

- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del Sector Público y telecomunicaciones.
- Resto de normativa aplicable.

### **Órgano responsable**

ADIF-Alta Velocidad – Secretaría del Consejo (Código: DIR3 EA0008223).

### **Forma de tramitación**

#### **A. Realización del trámite por Internet (mediante medios electrónicos)**

**Solicitante:** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes (aun siendo personas físicas) ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en el ejercicio de dicha actividad profesional.
- d) Quienes (aun siendo personas físicas) representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en la que se determine reglamentariamente por cada Administración.

#### **Documentación necesaria para realizar el trámite por Internet**

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
- Documento de identificación del interesado.
- Documento de identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.
- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.
- Otra documentación que corresponda.

En el formulario a presentar, se dispone de la posibilidad de adjuntar ficheros, por lo que debe seguir las instrucciones para anexas documentación de interés, capacidad máxima de ficheros y tipos de ficheros aceptados.

## **B. Realización del trámite presencialmente**

**Solicitante:** Solo particulares

### **Documentación necesaria para realizar el trámite presencialmente**

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
- Documento de identificación del interesado.
- Documento de identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.
- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.
- Otra documentación que corresponda.

### **Dirección donde realizar el trámite**

#### **ADIF-ALTA VELOCIDAD**

Secretaría del Consejo - Registro General  
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3, 7ª planta  
28020 – Madrid

### **Fases del procedimiento**

- Presentación de la Queja o Sugerencia sobre el Funcionamiento de la Sede;
- Solicitud de estudio y valoración de la Queja o Sugerencia;
- Respuesta y cierre de la Queja o Sugerencia.

### **Efectos del silencio**

No aplica.

### **Pone fin a la vía administrativa**

No aplica.

### **Admite recurso**

No. La formulación de Quejas y Sugerencias no tendrán, en ningún caso, la calificación de reclamación administrativa, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

### **Sistemas de identificación admitidos**

En relación con el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:

- DNIe / Certificado electrónico.

### **Protección de datos**

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, los datos personales serán tratados por Entidad Pública Empresarial ADIF-Alta Velocidad con la finalidad del procedimiento que se inicia.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos personales se encuentra recogida en el artículo 6.1, letras b y c, del Reglamento General de Protección de Datos.

Los datos se conservarán como mínimo durante 6 años. Asimismo, se podrán conservar durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.

Puede acceder a sus datos, rectificarlos o suprimirlos, oponerse al tratamiento y solicitar su limitación dirigiendo su petición a ADIF-Alta Velocidad, en la siguiente dirección postal: Avenida Pío XII, 97 bis, 28036 (Madrid), acompañando fotocopia de su DNI o pasaporte. Asimismo, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos, si desea aclarar algún aspecto relacionado con el tratamiento de sus datos, a través de la cuenta de correo electrónico: [dpd.adif@adif.es](mailto:dpd.adif@adif.es) o por correo postal en Avenida Pío XII, 97 bis, 28036 (Madrid). El receptor declara conocer y atenerse a lo dispuesto anteriormente y a la normativa vigente en cada momento.

Más información en el apartado de Transparencia y Protección de datos de la Entidad Pública Empresarial ADIF-Alta Velocidad:

<https://www.adifaltavelocidad.es/es/sobre-adif-av/transparencia/proteccion-de-datos>