

# RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS ESTACIONES

Código SIA ADIF AV: 3029627

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. Asimismo, dicha reclamación, sugerencia o felicitación se podrá presentar por medios electrónicos, para lo que se pone a disposición de los usuarios el presente formulario, sin que esto condicione el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercer conforme a la normativa reguladora de cada procedimiento.

Este formulario tiene como objetivo la recogida de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones relacionadas exclusivamente con las estaciones de media y larga distancia o con servicios directamente prestados por ADIF-Alta Velocidad: vigilancia, servicio ACERCA, objetos perdidos, atención al usuario y reclamaciones, etc.

	<p>No son ámbito competencia de este procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Incidencias durante el viaje:</b> las reclamaciones relacionadas con la venta de billetes y daños derivados de incidencias durante el viaje (retrasos, supresiones, pérdida de enlaces, cancelaciones), independientemente de la causa que los haya originado, deben dirigirse a la compañía ferroviaria a la que adquirió el billete*</li><li>• <b>Estaciones de Cercanías/Rodalies:</b> Renfe Viajeros dispone de libros de reclamaciones para todas las incidencias relacionadas con las estaciones que gestiona**</li><li>• <b>Incidencias en instalaciones de ADIF-Alta Velocidad que no sean estaciones:</b> deberá presentar una reclamación a través de nuestra Sede electrónica, el Registro General de la Administración o por correo postal al Registro General de ADIF-Alta Velocidad.</li><li>• <b>Responsabilidad Patrimonial:</b> deberá presentar una reclamación en el procedimiento específico disponible en nuestra Sede electrónica.</li><li>• <b>Otros:</b> servicios de empresas ferroviarias (información, venta de billetes, reclamaciones, lanzaderas, etc.). En este caso, deberá dirigirse a la empresa ferroviaria correspondiente.</li></ul> <p>* Reglamento 2021/782 Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre derechos y obligaciones de los viajeros por ferrocarril.</p> <p>** Convenio entre el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias y RENFE-Operadora para la prestación de servicios en estaciones de Cercanías de 7 de septiembre de 2011.</p>
---	--

## Quién puede realizar el trámite

Pasajeros o usuarios que hagan uso de infraestructuras ferroviarias competencia de ADIF-Alta Velocidad.

## Cuándo y cómo reclamar

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones dentro de los **tres meses** siguientes a los hechos que dieron lugar a la misma.

Las reclamaciones podrán presentarse bien mediante los libros de reclamaciones puestos a disposición de los usuarios en las estaciones por parte del administrador de infraestructuras ferroviarias o bien a través de su Sede Electrónica.

Las sugerencias y felicitaciones podrán presentarse en cualquier momento.

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

De conformidad con el artículo 101 del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, los formularios de reclamaciones electrónicos o del libro de reclamaciones deberán permitir que el usuario reclamante consigne:

- a) Su nombre y apellidos.
- b) El número de documento nacional de identidad o documento equivalente;
- c) la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación;
- d) los hechos objeto de la reclamación;
- e) el lugar o trayecto, indicando origen y destino;
- f) la 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.

### **Forma de inicio del trámite**

A instancias de parte (acceso anónimo)

### **Plazo de respuesta**

La respuesta a la reclamación se dará en un plazo no superior a tres meses desde la fecha de recepción de la misma.

Los trámites de sugerencias y felicitaciones no tienen un plazo de respuesta establecido, al no estar legalmente legislados.

### **Normativa de aplicación**

- 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.
- Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 929/2020, de 27 de octubre, sobre seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias.

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas (LPAP).
- Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la LPAP.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).
- Ley 40/2015, de 11 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).
- 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) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

## Órgano responsable

Área de Estaciones

## Forma de tramitación

- **Medio:**
  - En papel, mediante la presentación de una hoja del libro de reclamaciones, puesta a su disposición en las estaciones competencia del administrador de infraestructuras.
  - A través de la sede electrónica del operador de infraestructuras ferroviarias.
- **Solicitante:** Cualquier usuario de las infraestructuras ferroviarias competencia de ADIF-Alta Velocidad.
- **Documentación necesaria para el trámite por internet:**
  - Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
  - Otra documentación.

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

## Fases del procedimiento

- Análisis de documentación
- Subsanación de la solicitud (opcional)
- Solicitud de informes (opcional) y elaboración de la respuesta
- Comunicación de respuesta
- Cierre

## **Subsanaciones y consultas de estado**

Las subsanaciones y consultas de estado se podrán realizar remitiendo correo electrónico a la dirección [serviciosalclienteestaciones@adif.es](mailto:serviciosalclienteestaciones@adif.es), indicando su número de identificación y, si es posible, el número identificativo de la reclamación, sugerencia o felicitación que le ha proporcionado el sistema o, en su defecto si la ha realizado en papel, el libro, folio y serie identificativa.

## **Sistemas de identificación admitidos**

El presente trámite no requiere ningún medio de identificación.

## **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 y la Ley Orgánica 3/2018 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.adifav@adif.es](mailto:dpd.adifav@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 en la normativa vigente en cada momento.

Más información en el apartado de Transparencia y Protección de datos de Entidad pública empresarial ADIF-Alta Velocidad: <https://www.adifaltavelocidad.es/sobre-adif-av/transparencia/proteccion-de-datos>