

## **NOTA INFORMATIVA**

### **ASUNTO: NUEVOS LIBROS DE RECLAMACIONES**

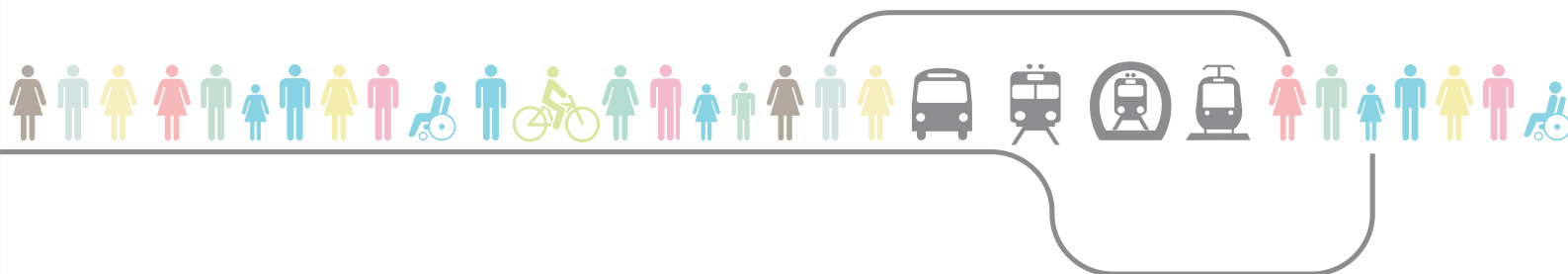
#### **PARA: EL PERSONAL DE MOVIMIENTO**

Según se renueven los libros de reclamaciones se va a proceder se comenzara a utilizar un nuevo modelo de libro de reclamaciones.

Con objeto de no generar diferencias para los usuarios en función del modelo de libro que lleve cada vehículo, se estima conveniente que esta facilidad se dé en ambos tipos de libros, antiguos y nuevos. No obstante, será obligatorio en ambos casos la cumplimentación de los datos obligatorios señalados con asterisco. En el libro antiguo no están marcados con asterisco los contenidos obligatorios (identificación del usuario) pero deberán darse las indicaciones oportunas a los conductores para que así lo transmitan a los usuarios y anotar a mano, en la parte superior izquierda de la hoja, la fecha de entrega. Ha de hacerse hincapié en la necesidad de dejar constancia de la fecha de entrega de las hojas porque se le da al usuario un plazo máximo de 10 días para poner la reclamación para que esta pueda ser efectiva.

En el nuevo libro se indica que el usuario se puede llevar las hojas correspondientes al "Usuario" y al "Operador" para cumplimentar fuera del servicio. Esto mismo habría de efectuarse en el caso de los libros antiguos, se podrían llevar las dos hojas del usuario (amarillas) y la hoja del operador (verde). En estos casos, en el libro de reclamaciones debe quedar la hoja blanca con los datos del usuario y la fecha de entrega, tanto en el nuevo libro como en el antiguo.

Leganés, a 31 de Marzo de 2.016



## Libro de Reclamaciones

**Operador**

**Nombre de la estación / Matrícula vehículo / Nº Vehículo / Local adscrito**

**Concesión/Servicio**

**Domicilio**

## **REGLAS DE UTILIZACIÓN:**

Constará de varios ejemplares de hojas de reclamaciones, correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará por triplicado, de igual numeración, en papel autocopiativo, destinándose:

- a) El primero quedará unido al libro para su constancia, el segundo para la propia empresa transportista o gestora, y el tercero para su entrega obligatoria al reclamante.
- b) Cada una de las reclamaciones se formulará por escrito en una hoja del libro, consignando los hechos objeto de la reclamación, identificación del reclamante (nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad, domicilio y firma del reclamante), así como el lugar y fecha de la reclamación.

Asimismo, podrán consignarse por el reclamante cualesquiera otros datos que considere de interés para un mejor conocimiento de la reclamación.

Las empresas estarán obligadas a facilitar el libro de reclamaciones a los usuarios que así lo soliciten, a los efectos previstos en este artículo.

- c) El viajero podrá efectuar sus reclamaciones durante la prestación del servicio. Para ello cumplimentará la hoja destinada al efecto, rellenando los datos correspondientes y se deberá llevar el ejemplar destinado al usuario. Si lo desea, y con el fin de cumplimentar la reclamación con mayor detenimiento, el viajero podrá solicitar las dos hojas autocopiativas, reteniéndolas en su poder para su posterior cumplimentación, siempre y cuando rellene previamente los datos personales exigidos en la 1ª hoja, que quedará en el libro. Una vez cumplimentada la reclamación, la hoja correspondiente deberá ser entregada, en un plazo máximo de 10 días, en las oficinas de la empresa, en cualquiera de los puntos de atención al cliente de la misma o a través de los canales habilitados por la empresa para tramitar las reclamaciones.
- d) Formulada la reclamación por el usuario, la empresa entregará el ejemplar de la hoja correspondiente destinado al reclamante y remitirá al órgano que ostente la competencia sobre el servicio o actividad el ejemplar de dicha hoja a él destinado, en unión del informe o las alegaciones que estime conveniente realizar sobre los hechos relacionados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.
- e) El diligenciado del segundo y sucesivos libros de reclamaciones para un mismo vehículo, servicio o actividad requerirá la devolución del libro anteriormente diligenciado, salvo que se acredite suficientemente la imposibilidad de hacerlo así.

## LIBRO DE RECLAMACIONES

Empresa titular \_\_\_\_\_  
Domicilio de la Empresa \_\_\_\_\_  
Servicio o actividad \_\_\_\_\_  
Matrícula del vehículo \_\_\_\_\_  
Local adscrito \_\_\_\_\_  
Libro número \_\_\_\_\_  
Número de inscripción en el Registro de la Empresa \_\_\_\_\_  
Autorización de transporte clase \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_

## HOJA DE DILIGENCIAS

Don/Dña \_\_\_\_\_  
del CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID.

**CERTIFICO:** Que en el día de la fecha he habilitado el presente libro como LIBRO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DEL TRANSPORTE DE MADRID, que consta de VEINTICINCO CONJUNTOS de reclamaciones por triplicado.

Madrid, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

EL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MADRID  
(Firma y sello)



\* FECHA DE ENTREGA \_\_\_\_\_ \* MODO DE TRANSPORTE \_\_\_\_\_ LIBRO nº \_\_\_\_\_ HOJA nº \_\_\_\_\_

## DATOS DEL USUARIO

\* Nombre \_\_\_\_\_ \* Apellidos \_\_\_\_\_  
 \* DNI/NIE o pasaporte \_\_\_\_\_  
 \* Domicilio \_\_\_\_\_ \* Nº \_\_\_\_\_ \* Piso \_\_\_\_\_  
 \* Municipio \_\_\_\_\_ \* Provincia \_\_\_\_\_ \* C.P. \_\_\_\_\_  
 \* Teléfono \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_  
 \* Tipo de billete \_\_\_\_\_ \* tarjeta transporte público nº \_\_\_\_\_

## DATOS DEL INCIDENTE

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Lugar \_\_\_\_\_ Línea \_\_\_\_\_ Nº coche/matricula \_\_\_\_\_

## DESCRIPCIÓN DESCRIBA EL INCIDENTE DE FORMA CONCISA, ATENIÉNDOSE A LOS HECHOS CONCRETOS ACAECIDOS.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RECLAMANTE \*

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero denominado BRECLA, cuya finalidad es el control de las reclamaciones de los usuarios del transporte público. Los datos incorporados al fichero no serán cedidos, salvo en los casos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Gerencia del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es en la Plaza Descubridor Diego de Ordás, 3 de Madrid, de todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## INFORME DEL AGENTE QUE ATIENDE LA RECLAMACIÓN. Sólo información adicional a lo manifestado por el usuario en la reclamación

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\* Datos obligatorios



\* FECHA DE ENTREGA \_\_\_\_\_ \* MODO DE TRANSPORTE \_\_\_\_\_ LIBRO nº \_\_\_\_\_ HOJA nº \_\_\_\_\_

## DATOS DEL USUARIO

\* Nombre \_\_\_\_\_ \* Apellidos \_\_\_\_\_  
\* DNI/NIE o pasaporte \_\_\_\_\_  
\* Domicilio \_\_\_\_\_ \* Nº \_\_\_\_\_ \* Piso \_\_\_\_\_  
\* Municipio \_\_\_\_\_ \* Provincia \_\_\_\_\_ \* C.P. \_\_\_\_\_  
\* Teléfono \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_  
\* Tipo de billete \_\_\_\_\_ \* tarjeta transporte público nº \_\_\_\_\_

## DATOS DEL INCIDENTE

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Lugar \_\_\_\_\_ Línea \_\_\_\_\_ Nº coche/matricula \_\_\_\_\_

## DESCRIPCIÓN DESCRIBA EL INCIDENTE DE FORMA CONCISA, ATENIÉNDOSE A LOS HECHOS CONCRETOS ACAECIDOS.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RECLAMANTE \*

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero denominado BRECLA, cuya finalidad es el control de las reclamaciones de los usuarios del transporte público. Los datos incorporados al fichero no serán cedidos, salvo en los casos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Gerencia del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es en la Plaza Descubridor Diego de Ordás, 3 de Madrid, de todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Trabajamos por un Transporte Público Mejor, gracias por su colaboración**

\* Datos obligatorios