

DENUNCIA
Objeto de la denuncia:
La falta del modelo oficial de hojas de reclamaciones en materia de consumo por parte de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) a disposición de los usuarios que lo soliciten.
Naturaleza de la actuación:
Investigación e informe
Fecha de finalización:
18 de octubre de 2023
Resultados de la actuación:
<p>Las principales conclusiones y recomendaciones del informe son las siguientes:</p> <p>CONCLUSIONES:</p> <p>1.- Sobre la normativa aplicable a FGV</p> <p>FGV es una entidad pública empresarial de la Generalitat Valenciana que presta servicios a usuarios en régimen de derecho privado y según la normativa que le resulta de aplicación debe:</p> <ol style="list-style-type: none">Contar con un servicio de atención al cliente, con el alcance mínimo exigido en el artículo 21 del 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. Los servicios de atención al cliente de los servicios de Metrovalencia y Tram de Alicante que opera FGV son similares y con ambos se daría cumplimiento a lo dispuesto en el citado artículo 21.Tener las hojas de reclamaciones oficiales en materia de consumo a disposición de las personas que se las solicite, según el artículo 58 del Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana.Permitir la formulación de quejas de conformidad con el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. <p>Estos deberes de FGV se corresponden con la facultad del usuario para elegir el medio por el que quiere presentar sus quejas y reclamaciones, utilizando cualquiera de los que está obligado a ofrecer FGV por la normativa examinada o cualesquiera otros.</p> <p>Durante la investigación se ha constatado que FGV únicamente dispone de formularios propios y no de los oficiales mencionados anteriormente dado que consideraba que eran de mayor utilidad y efectividad.</p>

2.- Sobre la normativa reguladora de las hojas de reclamaciones oficiales en materia de consumo.

En la Comunitat Valenciana, la regulación de las hojas de reclamaciones se remonta al Decreto 77/1994 que cuenta con casi treinta años de vigencia. Los impresos oficiales de hojas de reclamaciones están compuestos de 4 ejemplares autocopiativos y se adquieren por los empresarios y profesionales a la Generalitat previo pago de la tasa correspondiente, a diferencia de otras comunidades en las que son gratuitos. El modelo oficial en nuestra Comunitat se revisó hace 10 años para incorporar el dato del correo electrónico.

Junto a este impreso oficial, en la guía PROP, se encuentra el trámite de formulación de reclamaciones por los consumidores y usuarios (Código SIA: 210597-Código GUC: 316) que puede tramitarse de forma telemática (mediante certificado electrónico o clave permanente) o de forma presencial rellenando un formulario y adjuntando la documentación que el consumidor considere oportuna. El formulario asociado a este trámite directo es diferente al impreso oficial de hojas de reclamaciones e incorpora algunas mejoras en materia de simplificación y protección de datos.

RECOMENDACIONES:

1.- A Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Se recomienda que FGV adopte las medidas necesarias para que en los Espacios de Cliente, Centro de Atención al Cliente y Puntos de Cliente de Metrovalencia y TRAM de Alicante haya a disposición de los usuarios que lo soliciten hojas de reclamaciones oficiales reguladas en el Decreto 77/1994 y formularios de quejas previstos en el Decreto 41/2016.

Por otra parte, se considera que FGV debería tomar la iniciativa para proponer a su conselleria de adscripción la necesidad de contar con un modelo de hojas de reclamaciones adaptado, utilizando para ello la Disposición Final Primera del Decreto 77/1994 que faculta al conseller con competencia en materia de consumo, de forma conjunta con la conselleria competente en materia de transportes, para dictar las órdenes necesarias para poder llevar a cabo una mayor coordinación y que se considera permitiría dicha adaptación.

2.- Al órgano competente en materia de consumo

A la vista del examen básico que se ha hecho, se recomienda al órgano competente en materia de consumo que debería valorar el inicio de un estudio para actualizar la normativa en materia de hojas de reclamaciones teniendo en cuenta los cambios normativos, sociales y tecnológicos y las experiencias de otras comunidades.

Finalmente, cabe indicar que FGV ha comunicado que se van a atender las recomendaciones efectuadas.