

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

13215 *Resolución de 28 de julio de 2022, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se publica la información del servicio web para el envío de los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.*

El artículo 27 del Reglamento (UE) 181/2011, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, señala que «si el viajero cubierto por el presente Reglamento desea presentar una reclamación contra el transportista, la presentará en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar un servicio regular. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva no será superior a tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación».

El artículo 89 del Real Decreto 70/2019, por el que se modificó el Reglamento de la Ley de Ordenación del Transporte Terrestre, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, establece que «Los contratistas de los servicios públicos de transporte regular de viajeros 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».

Como consecuencia de ello, se dictó la Resolución de 24 de julio de 2020, de la Dirección General de Transporte Terrestre, por la que se establecen las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general, determinando que la Dirección General de Transporte Terrestre procedería a publicar la dirección del servicio web para el envío de dicha información. Con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en la citada Resolución de 24 de julio de 2020, esta Dirección General ha resuelto:

Primero. Servicios web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana para la presentación de las reclamaciones.

El servicio de información se desarrolla como un servicio web SOAP sobre protocolo HTTPS.

Segundo. Prescripciones de acceso al servicio web.

Para el acceso al servicio web y como garantía de comunicación segura se definen las siguientes prescripciones de seguridad:

2.1 Solicitud de acceso al servicio.

Las empresas contratistas con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana de los servicios públicos de transporte regular de viajeros solicitarán el acceso al servicio web mediante el procedimiento que se habilitará a tal efecto en la Sede Electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

2.2 Cifrado del canal de comunicación mediante protocolo SSL.

Para garantizar la confidencialidad del canal se usará comunicación SSL en las llamadas al servicio web.

2.3 Filtrado de IP.

Será necesario que los solicitantes de acceso al servicio indiquen su IP o rango de IPs desde donde se realizará la invocación al servicio web, ya que por configuración se permitirá el acceso únicamente desde estos puntos.

2.4 Autenticación del cliente mediante certificado.

Las peticiones que se realicen al servicio web deberán encontrarse firmadas mediante un certificado de sello electrónico válido que contenga los datos del agente externo que realiza la invocación. Estos certificados deben ser emitidos por los prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» (TSL) establecidos en España y publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Para que el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana pueda cotejar la validez de la firma de la petición, durante el proceso de solicitud de alta de acceso a este servicio, el agente externo tendrá que remitir la parte pública del certificado de sello.

Solo los certificados de sello registrados y autorizados en el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana accederán al servicio web.

Tercero. *Definición técnica del servicio.*

La información técnica del servicio será entregada a los contratistas de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por parte de la Dirección General de Transporte Terrestre para su integración. Dicha integración se hará inicialmente en un entorno en el que se realizarán las pruebas y validaciones oportunas.

Cuarto. *Interposición de recurso.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 45.2, en relación con el artículo 40.2 y 40.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, esta resolución no pone fin a la vía administrativa. Contra la misma, se podrá interponer, a través de la sede electrónica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, recurso de alzada ante la Secretaría General de Transportes y Movilidad, en el plazo de un mes a partir del día siguiente a la publicación de esta resolución en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 28 de julio de 2022.—El Director General de Transporte Terrestre, Jaime Moreno García-Cano.