

INSTRUCCIONES PARA INTERPONER UNA QUEJA EN RENFE

Indicaciones generales:

1.- Existen dos modelos de queja. Utiliza el modelo adecuado para la situación que quieres denunciar:

A) Modelo de queja para cuando **se realiza la compra del billete de tren.**

B) Modelo de queja para cuando **se deniega la venta del billete de tren.**

2.- Cuantas más quejas se interpongan, y de más puntos de la Comunidad Valenciana, más posibilidades tendremos de cambiar la situación.

Pasos para interponer una queja con éxito, según la situación:

A.- Si te han vendido el billete y accedes al andén pero no puedes subir al tren:

1.- Antes de interponer la queja, haz una foto del tren que no es accesible. Recuerda que en esta foto debe aparecer únicamente la persona con movilidad reducida afectada al lado del tren, nunca una tercera persona. Si es posible, haz una foto también al número del tren.

2.- Rellena el formulario de queja correspondiente al caso de compra de billete. Recuerda rellenar todos los campos que se solicitan y no dejes ninguno en blanco. Se recomienda llevar varias copias del formulario.

3.- Dirígete a la Oficina de Atención al Cliente de la estación de tren.

4.- Presenta el formulario rellenado en la Oficina de Atención al Cliente. No olvides asegurarte de que registren el formulario (con cuño y fecha) al presentarlo y de que te den una copia en la que figure este registro (cuño y firma). **ATENCIÓN, PORQUE PUEDE SUCEDER QUE NO ACEPTEN VUESTRO MODELO DE QUEJA Y OS INVITEN A RELLENAR SU MODELO DE QUEJA. EN ESTE CASO, DEBÉIS RELLENAR LO SIGUIENTE EN EL APARTADO “DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN”:**

He comprado un billete en la estación referida en el encabezamiento y no he podido subir porque RENFE ni ha tomado las medidas para acceder al tren al ser persona con movilidad reducida, ni ha dado solución alternativa. Esto vulnera mis derechos establecidos en el Reglamento 1371/2007 del Parlamento Europeo (arts. 19 al 25). Solicito que RENFE garantice mi acceso al tren. Se adjunta documento de queja.

En el caso de que no acepten que adjuntéis el formulario de queja, añadir la frase **NO ME HAN PERMITIDO ADJUNTAR DOCUMENTO DE QUEJA.**

5.- Entrega la documentación obtenida de este proceso a COCEMFE CV (Eduardo Signes): **fotografías, queja registrada y billete original comprado.**

B.- Si no te han vendido el billete y no puedes acceder al andén ni puedes subir al tren:

1.- Rellena el formulario de queja correspondiente al caso de que no han querido vender el billete de tren. Recuerda rellenar todos los campos que se solicitan y no dejes ninguno en blanco. Se recomienda llevar varias copias del formulario.

2.- Dirígete a la Oficina de Atención al Cliente de la estación de tren.

3.- Presenta el formulario relleno en la Oficina de Atención al Cliente. No olvides asegurarte de que registran el formulario (con cuño y fecha) al presentarlo y de que te den una copia en la que figure este registro (cuño y firma). **ATENCIÓN, PORQUE PUEDE SUCEDER QUE NO ACEPTEN VUESTRO MODELO DE QUEJA Y OS INVITEN A RELLENAR SU MODELO DE QUEJA. EN ESTE CASO, DEBÉIS RELLENAR LO SIGUIENTE EN EL APARTADO DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN:**

Me han denegado la venta de un billete de tren en la estación referida en el encabezamiento y no he podido subir porque RENFE ni ha tomado las medidas para acceder al tren al ser persona con movilidad reducida, ni ha dado solución alternativa. Esto vulnera mis derechos establecidos en el Reglamento 1371/2007 del Parlamento Europeo (arts. 19 al 25). Solicito que RENFE garantice mi acceso al tren. Se adjunta documento de queja.

En el caso de que no acepten que adjuntéis el formulario de queja, añadir la frase NO ME HAN PERMITIDO ADJUNTAR DOCUMENTO DE QUEJA.

5.- Entrega el formulario de queja registrado a COCEMFE CV (Eduardo Signes).

Llibre / Libro Núm. V- 1182 Foli / Folio Núm. 0043

Dades del client / Datos del cliente

1056
 Nom i Cognoms / Nombre y Apellidos: CLÀudia NAVARRO 18 30 15
 Ciutat / Ciudad: VALENCIA País / País: ESP
 D'origen / De origen: VALENCIA Província / Provincia: VALENCIA Tàrrida / Tarifa:
 Dr. Cognoms / Dr. Apellidos: VALENCIA Tipus de transport / Tipo de transporte:
 N.º: 2435 9817-B

Dades del lloc on es va produir l'incident / Datos del lugar donde se produjo el incidente

ESTACION DE ALHAYANA Tren - Línia / Línea:
 Nom Estació / Nombre Estación: CASIDUNE Tipus - Gènere / Tipo:
 Adreça Estació / Dirección Estación: ALHAYANA Via - Gènere / Vía: 12-E-217 Hora / Hora: 10:00
 Origen del viatge / Origen del viaje: Destinació del viatge / Destino del viaje: Data d'origen / Fecha origen: Data d'arribada / Fecha llegada:

Descripció de la Reclamació / Descripción de la Reclamación

NO CONSEGUI VAU BILLET EN LA ESTACION DESPESIDA EN EL DESCARRONJITO Y NO HE PODIDO SABER PORQUE PORQUE NI HA TOMADO LAS MEDIDAS PARA ACCEDER AL TREN AL SER PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA NI HA DADO SOLUCION ALTERNATIVA
ESTO VIOLADA MIS DERECHOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO 1381/2007 del Parlamento Europeo (Art 19 a 25 (p. 1))
SOLICITO QUE DANTE LA SITUACION NI ACCESO AL TREN SE ADJUNTA DOC. DE GUAY / NO ASIAN ADJUNTAR DOCUMENTO DE GUAY

Data / Fecha: _____ Títol / Título: _____

Esta reclamación por su naturaleza, naturaleza, por a restar una mala gestió del qualitat del servei al client i client. Si no dema que los datos dados por el cliente por a restar una mala gestió, marca [X] amb una X.

Esta reclamación puede ser contestada, una mala gestió del qualitat del qualitat del servei al client i client. Si no dema que los datos dados por el cliente por a restar una mala gestió, marca con una X [X].

De acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica 14/1984 de 26 de junio, de Procedimiento de Gestión de Recursos Personales (artículo 17) de este personal se declara por parte de esta institución y personal y con fines de gestión de recursos personales, que durante el tiempo de su servicio, se declara al que le ha sido reconocido el derecho a ser oído antes de ser sancionado. En caso de que el interesado no comparezca en el momento de ser oído, se le considerará ausente y se le sancionará de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Orgánica 14/1984 de 26 de junio, de Procedimiento de Gestión de Recursos Personales (artículo 17).

Derechos y obligaciones de la Ley Orgánica 14/1984 de 26 de junio, de Procedimiento de Gestión de Recursos Personales (artículo 17) de este personal se declara por parte de esta institución y personal y con fines de gestión de recursos personales, que durante el tiempo de su servicio, se declara al que le ha sido reconocido el derecho a ser oído antes de ser sancionado. En caso de que el interesado no comparezca en el momento de ser oído, se le considerará ausente y se le sancionará de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Orgánica 14/1984 de 26 de junio, de Procedimiento de Gestión de Recursos Personales (artículo 17).

Informe de la Dependència / Informe de la Dependencia (Cada 15 días / Cada 15 días) Est. [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Signat / Firmado: _____ Te: _____ Fax: _____ E-mail: _____ Cel·lular / Móvil: _____

Folia / Hoja 2 Sumari de les Reclamacions / Resumen de las Reclamaciones

