



**2017/0237(COD)**

1.3.2018

# **PROYECTO DE OPINIÓN**

de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

para la Comisión de Transportes y Turismo

sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (versión refundida) (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

Ponente de opinión: Dennis de Jong

PA\_Legam

## **BREVE JUSTIFICACIÓN**

En septiembre de 2017, la Comisión Europea presentó su propuesta de versión refundida del Reglamento europeo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (Reglamento (CE) n.º 1371/2007). El ponente opina que se debería incrementar el atractivo de los viajes en ferrocarril para los consumidores reforzando los requisitos de información para las empresas ferroviarias, creando una mayor seguridad jurídica para los viajeros de ferrocarril y haciendo que viajar en ferrocarril resulte más accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Aunque la propuesta de la Comisión incluye una serie de mejoras importantes, el ponente opina que es necesaria una mayor ambición en algunos ámbitos de la refundición para asegurarse de que los viajeros de ferrocarril estén más protegidos e informados antes, durante y después del viaje.

### **Fuerza mayor e indemnizaciones**

Tras introducir una cláusula de fuerza mayor en el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo, la Comisión propone añadir una cláusula específica en el Reglamento sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril. Dicha cláusula estipula que no debe obligarse a las empresas ferroviarias a pagar indemnizaciones en caso de fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves. Sin embargo, los viajes en avión y los viajes en ferrocarril no son comparables. Además, una cláusula de este tipo carece de la especificidad suficiente para evitar futuros litigios. Por ello, el ponente propone suprimirla. Por otro lado, propone ampliar las normas sobre la indemnización por el precio del billete introduciendo un sistema de indemnización para los trenes de alta velocidad que ofrezca a los pasajeros el derecho a reclamar una indemnización cuando sufren un retraso de 30 minutos o más.

### **Información, servicio y asistencia**

Cuando compran billetes de tren, los pasajeros deben enfrentarse con demasiada frecuencia a unas condiciones confusas. Especialmente si se usan varios operadores durante un viaje, los pasajeros están expuestos a diferencias por lo que respecta a la tarificación, la protección de los enlaces y la asistencia. El ponente propone, por tanto, establecer una plataforma en línea en la que se indiquen todos los posibles enlaces internacionales, sus horarios y precios, a fin de ofrecer a los pasajeros la posibilidad de tomar una decisión con conocimiento de causa a la hora de comprar billetes. Para alcanzar este objetivo, los proveedores de billetes y las empresas ferroviarias también han de tener la obligación de informar a los pasajeros cuando el precio de un billete directo varíe respecto al precio acumulado de los billetes comprados por separado a los distintos operadores.

### **Personas con discapacidad y personas de movilidad reducida**

La propuesta de la Comisión presenta una serie de mejoras para lograr que los viajes en ferrocarril resulten más accesibles para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida. Sin embargo, queda por resolver el problema más importante al que deben enfrentarse estas personas, a saber: los procesos de notificación previa de 48 horas antes del viaje para reservar la asistencia necesaria. Este obstáculo reduce drásticamente la movilidad y la libertad de las personas con discapacidad o movilidad reducida y no está en

consonancia con el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas, que establece que ha de ser posible viajar de forma independiente y espontánea y sin asistencia. Varios Estados miembros ya disponen de un sistema establecido que funciona correctamente en el que el plazo de notificación requerido es mucho más corto. El ponente propone, por tanto, modificar la propuesta de la Comisión para pasar de 48 a tres horas de plazo previo a la prestación de la ayuda necesaria. Otras propuestas para hacer más accesibles los viajes en tren consisten en facilitar el acceso a la información a través de internet o de canales de distribución manejados por personal y en establecer la obligación de que las empresas ferroviarias publiquen información sobre la interrupción de los servicios directamente en formatos accesibles.

## ENMIENDAS

La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor pide a la Comisión de Transportes y Turismo, competente para el fondo, que tome en consideración las siguientes enmiendas:

### Enmienda 1

#### Propuesta de Reglamento Considerando 5

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

(5) *La concesión de los mismos derechos a los viajeros de ferrocarril que realizan viajes internacionales y viajes nacionales debe elevar el nivel de protección de los consumidores de la Unión, asegurar la igualdad de condiciones de las empresas ferroviarias y garantizar un nivel uniforme de derechos de los viajeros.*

*suprimido*

Or. en

### Enmienda 2

#### Propuesta de Reglamento Considerando 9

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

(9) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio,

(9) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio,

antes y durante el viaje. ***Siempre que sea factible*** las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben facilitar esta información con antelación y lo antes posible. Dicha información debe facilitarse en formatos accesibles para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.

antes y durante el viaje. Las empresas ferroviarias y, ***en la medida de lo posible***, los proveedores de billetes deben facilitar esta información con antelación y lo antes posible. Dicha información debe facilitarse en formatos accesibles para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.

Or. en

#### *Justificación*

*Este considerando se remite al apartado 2 del artículo 9, que forma parte de la refundición.*

### **Enmienda 3**

#### **Propuesta de Reglamento Considerando 14**

##### *Texto de la Comisión*

(14) Las empresas ferroviarias deben facilitar la transferencia de los viajeros de ferrocarril de un operador a otro ofreciendo, cuando sea posible, billetes directos.

##### *Enmienda*

(14) Las empresas ferroviarias deben facilitar la transferencia de los viajeros de ferrocarril de un operador a otro ofreciendo, cuando sea posible, billetes directos. ***Cuando los precios de los billetes directos difieran de los precios de los billetes comprados a los operadores por separado, las empresas ferroviarias deberán indicarlo claramente. En caso de servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril, se debe animar a las empresas ferroviarias a cooperar en la creación de una plataforma europea en línea que indique todos los posibles enlaces entre las ciudades europeas y sus horarios, de forma que los pasajeros conozcan todas las opciones cuando compren billetes directos internacionales.***

Or. en

#### *Justificación*

*Esta modificación está vinculada con la enmienda al artículo 17, apartado 8, que forma parte de la refundición.*

#### **Enmienda 4**

##### **Propuesta de Reglamento Considerando 21**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

*(21) Ahora bien, no debe obligarse a las empresas ferroviarias a pagar indemnizaciones si pueden demostrar que el retraso se debe a fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponen en peligro el funcionamiento seguro del servicio. Una situación de este tipo debe tener el carácter de catástrofe natural excepcional, distinta de las condiciones meteorológicas estacionales normales, como las tormentas otoñales o las inundaciones urbanas periódicas ocasionadas por mareas o deshielo. Las empresas ferroviarias deben demostrar que no han podido prever ni prevenir el retraso a pesar de haber tomado todas las medidas razonables.*

*suprimido*

Or. en

#### **Enmienda 5**

##### **Propuesta de Reglamento Artículo 2 – apartado 2 – letra b bis (nueva)**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

*b bis) los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril que emplean vehículos destinados a un uso estrictamente local, histórico o turístico.*

Or. en

## Enmienda 6

### Propuesta de Reglamento Artículo 2 – apartado 4

#### *Texto de la Comisión*

4. **Los artículos 5, 10, 11 y 25** y el capítulo V se aplicarán a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril a que se refiere el apartado 1, incluidos los servicios exentos de conformidad con el apartado 2, letras a) y b).

#### *Enmienda*

4. **El artículo 5, el artículo 10, apartados 2 a 5, los artículos 11 y 25** y el capítulo V se aplicarán a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril a que se refiere el apartado 1 **del presente artículo**, incluidos los servicios exentos de conformidad con el apartado 2, letras a), b) y b bis) **del presente artículo**.

Or. en

## Enmienda 7

### Propuesta de Reglamento Artículo 3 – párrafo 1 – punto 12 bis (nuevo)

#### *Texto de la Comisión*

#### *Enmienda*

**12 bis) «servicio de transporte de viajeros por ferrocarril de alta velocidad»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril por líneas que funcionan a más de 200 kilómetros por hora;**

Or. en

## Enmienda 8

### Propuesta de Reglamento Artículo 5 – párrafo 1

#### *Texto de la Comisión*

#### *Enmienda*

Sin perjuicio de lo que se disponga para las tarifas sociales, las empresas ferroviarias o los proveedores de billetes ofrecerán al público condiciones de contrato y tarifas no **discriminatorias**, directa o indirectamente, por razones de

Sin perjuicio de lo que se disponga para las tarifas sociales, las empresas ferroviarias o los proveedores de billetes **venderán billetes y billetes directos, proporcionarán reservas** y ofrecerán al público condiciones de contrato y tarifas **en términos** no

nacionalidad o residencia del *cliente* final, o del lugar de establecimiento de la empresa ferroviaria o del proveedor de billetes dentro de la Unión.

*discriminatorios*, directa o indirectamente, por razones de nacionalidad o residencia del *consumidor* final, o del lugar de establecimiento de la empresa ferroviaria o del proveedor de billetes dentro de la Unión.

Or. en

## Enmienda 9

### Propuesta de Reglamento Artículo 6 – párrafo 1

#### *Texto de la Comisión*

Los viajeros podrán llevar a bordo bicicletas, en su caso previo pago de una tarifa razonable . Deberán vigilar sus bicicletas durante el viaje y velar por que ni los demás viajeros, ni el equipo de movilidad, el equipaje o las operaciones ferroviarias sufran ningún trastorno o daño. El transporte de bicicletas podrá denegarse o restringirse por razones *operativas o* de seguridad, siempre que las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los operadores turísticos y, si procede, los administradores de estaciones, informen a los viajeros de las condiciones en que tienen lugar tales denegaciones o restricciones, de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 454/2001.

#### *Enmienda*

Los viajeros podrán llevar a bordo bicicletas, en su caso previo pago de una tarifa razonable. ***Salvo que se destine una zona para el almacenamiento de bicicletas, los viajeros*** deberán vigilar sus bicicletas durante el viaje y velar por que ni los demás viajeros, ni el equipo de movilidad, el equipaje o las operaciones ferroviarias sufran ningún trastorno o daño. El transporte de bicicletas podrá denegarse o restringirse por razones de seguridad, siempre que las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los operadores turísticos y, si procede, los administradores de estaciones, informen a los viajeros de las condiciones en que tienen lugar tales denegaciones o restricciones, de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 454/2001.

Or. en

## Enmienda 10

### Propuesta de Reglamento Artículo 8 – párrafo 1

#### *Texto de la Comisión*

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las

#### *Enmienda*

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las



autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público, deberán hacer pública por los medios apropiados, lo que incluye en formatos accesibles para las personas con discapacidad acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX<sup>31</sup>, toda decisión de interrumpir un servicio, tanto de forma temporal como permanente, antes de llevarla a cabo.

---

<sup>31</sup> Directiva XXX relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios (*Acta Europea de Accesibilidad*) (DO L X de X.X.XXXX, p. X).

autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público, deberán hacer pública *sin demora* por los medios apropiados, lo que incluye en formatos accesibles para las personas con discapacidad acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX<sup>31</sup>, toda decisión de interrumpir un servicio, tanto de forma temporal como permanente, antes de llevarla a cabo.

---

<sup>31</sup> Directiva XXX *del Parlamento Europeo y del Consejo, de ...*, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios (DO L X de X.X.XXXX, p. X).

Or. en

### *Justificación*

*Con los cambios previstos en la presente refundición se pretende incluir la obligación de informar sobre la interrupción de los servicios, particularmente en formatos accesibles para las personas con discapacidad. A fin de garantizar que la información en formatos accesibles para las personas con discapacidad sea presentada junto con una declaración pública sobre la interrupción de los servicios, el ponente propone añadir la mención «sin demora» al texto propuesto.*

## **Enmienda 11**

### **Propuesta de Reglamento Artículo 9 – apartado 1**

#### *Texto de la Comisión*

1. Las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta de una o varias empresas ferroviarias deberán facilitar al viajero que lo solicite, como mínimo, la información indicada en el anexo II, parte I, relativa a los viajes para los cuales la empresa ferroviaria de que se

#### *Enmienda*

1. Las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta de una o varias empresas ferroviarias deberán facilitar al viajero que lo solicite, *al menos por internet o por canales de distribución manejados por personal*, como mínimo, la información indicada en el anexo II, parte

trate ofrece un contrato de transporte. Los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta propia y los operadores turísticos ofrecerán esta información si está disponible.

I, relativa a los viajes para los cuales la empresa ferroviaria de que se trate ofrece un contrato de transporte. Los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta propia y los operadores turísticos ofrecerán esta información si está disponible.

Or. en

### *Justificación*

*Este añadido en el apartado 1 responde a la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad o con movilidad reducida tengan un acceso fácil a, como mínimo, la información indicada en el anexo II, de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Directiva XXX y en el Reglamento (UE) n.º 454/2011 a que hace referencia el artículo 9, apartado 3.*

## **Enmienda 12**

### **Propuesta de Reglamento Artículo 9 – apartado 3**

#### *Texto de la Comisión*

3. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en el formato más apropiado, utilizando eventualmente modernas tecnologías de comunicación. Se prestará especial atención a que esta información sea accesible para las personas con discapacidad, de conformidad con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX y del Reglamento (UE) n.º 454/2011.

#### *Enmienda*

3. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en ***tiempo real empleando*** el formato más apropiado y utilizando eventualmente modernas tecnologías de comunicación. Se prestará especial atención a que esta información sea accesible para las personas con discapacidad, de conformidad con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX y del Reglamento (UE) n.º 454/2011.

Or. en

## **Enmienda 13**

### **Propuesta de Reglamento Artículo 10 – apartado 1**

#### *Texto de la Comisión*

1. Las empresas ferroviarias y los

PE619.085v01-00

#### *Enmienda*

1. Las empresas ferroviarias y los

10/21

PA\1147332ES.docx

proveedores de billetes deberán ofrecer billetes y, si están disponibles, billetes directos y reservas. Harán lo que esté en su mano por ofrecer billetes directos, en particular para los viajes transfronterizos y los explotados por más de una empresa ferroviaria.

proveedores de billetes deberán ofrecer billetes y, si están disponibles, billetes directos y reservas. Harán lo que esté en su mano por ofrecer billetes directos, en particular para los viajes transfronterizos y los explotados por más de una empresa ferroviaria, ***e indicarán claramente si los precios de dichos billetes directos difieren del precio acumulado de los billetes comprados por separado a los distintos operadores.***

Or. en

## Enmienda 14

### Propuesta de Reglamento Artículo 10 – apartado 5

#### *Texto de la Comisión*

5. Cuando en la estación de salida no hubiera taquilla o taquilla automática accesible, se permitirá que ***las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida*** adquieran sus billetes a bordo de los trenes sin ningún coste adicional.

#### *Enmienda*

5. Cuando en la estación de salida no hubiera taquilla o taquilla automática accesible, se permitirá que ***los viajeros*** adquieran sus billetes a bordo de los trenes sin ningún coste adicional.

Or. en

## Enmienda 15

### Propuesta de Reglamento Artículo 10 – apartado 6

#### *Texto de la Comisión*

6. Cuando un viajero reciba billetes separados para un viaje único que comprende servicios ferroviarios sucesivos prestados por una o más empresas ferroviarias, sus derechos a información, asistencia, cuidados e indemnización serán equivalentes a los correspondientes a un

#### *Enmienda*

6. Cuando un viajero reciba billetes separados para un viaje único que comprende servicios ferroviarios sucesivos prestados por una o más empresas ferroviarias, sus derechos a información, asistencia, cuidados e indemnización serán equivalentes a los correspondientes a un

billete directo y cubrirán la totalidad del viaje, desde el punto de partida hasta el destino final, ***a no ser que se informe de lo contrario por escrito al viajero. Deberá informarse al viajero, en particular, de que si pierde un enlace, no tendrá derecho a asistencia o indemnización sobre la base de la totalidad del viaje. La carga de la prueba acerca de la comunicación efectiva de tal información recaerá en la empresa ferroviaria, su agente, el operador turístico o el proveedor de billetes.***

billete directo y cubrirán la totalidad del viaje, desde el punto de partida hasta el destino final.

Or. en

## **Enmienda 16**

### **Propuesta de Reglamento**

#### **Artículo 17 – apartado 1 – párrafo 1 bis (nuevo)**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

***No obstante, por lo que respecta a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril de alta velocidad, las indemnizaciones mínimas por causa de retraso serán las siguientes:***

***a) 25 % del precio del billete en caso de retraso comprendido entre 30 y 59 minutos;***

***b) 50 % del precio del billete en caso de retraso comprendido entre 60 y 119 minutos;***

***c) 100 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.***

Or. en

#### *Justificación*

*El ajuste de las normas relativas a la indemnización por el precio del billete constituye un paso importante para incentivar a los pasajeros a viajar por ferrocarril y a las empresas ferroviarias a reducir los retrasos innecesarios. Dado que la propuesta de la Comisión prevé una indemnización por el precio del billete para los titulares de contratos de transporte o abonos de temporada, es necesario abordar en la presente refundición la cuestión general de*

*la indemnización por el precio del billete.*

## **Enmienda 17**

### **Propuesta de Reglamento Artículo 17 – apartado 8**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**8. Una empresa ferroviaria no estará obligada a pagar indemnizaciones si puede demostrar que el retraso se debió a fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponían en peligro el funcionamiento seguro del servicio y que no se podían prever ni prevenir incluso habiendo tomado todas las medidas razonables.**

**suprimido**

Or. en

## **Enmienda 18**

### **Propuesta de Reglamento Artículo 18 – apartado 6**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

6. Además de las obligaciones de las empresas ferroviarias de conformidad con el artículo 13 bis, apartado 3, de la Directiva 2012/34/UE, los administradores de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día velarán por que las operaciones tanto de la estación como de las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras estén coordinadas por unos planes de contingencia adecuados que prevean la posibilidad de perturbaciones graves y retrasos importantes que bloqueen a un número considerable de viajeros en la estación. Tales planes garantizarán que se suministre a los viajeros bloqueados la asistencia e información oportunas, lo que incluye en formatos accesibles acordes con

6. Además de las obligaciones de las empresas ferroviarias de conformidad con el artículo 13 bis, apartado 3, de la Directiva 2012/34/UE, los administradores de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día velarán por que las operaciones tanto de la estación como de las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras estén coordinadas por unos planes de contingencia adecuados que prevean la posibilidad de perturbaciones graves y retrasos importantes que bloqueen a un número considerable de viajeros en la estación. Tales planes garantizarán que se suministre a los viajeros bloqueados la asistencia e información oportunas, lo que incluye en formatos accesibles acordes con

los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX. **Previa petición**, los administradores de estaciones deberán mostrar el plan, con sus eventuales modificaciones, al organismo nacional de ejecución o a cualquier otro organismo designado por un Estado miembro. Los administradores de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día harán todos los esfuerzos razonables para coordinar a los usuarios de la estación y asistir e informar a los viajeros bloqueados en esas circunstancias.

los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX. Los administradores de estaciones deberán mostrar el plan, con sus eventuales modificaciones, al organismo nacional de ejecución o a cualquier otro organismo designado por un Estado miembro. Los administradores de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día harán todos los esfuerzos razonables para coordinar a los usuarios de la estación y asistir e informar a los viajeros bloqueados en esas circunstancias.

Or. en

## Enmienda 19

### Propuesta de Reglamento Artículo 24 – párrafo 1 – letra a

#### *Texto de la Comisión*

a) la prestación de asistencia estará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de tal asistencia a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación, al proveedor de billetes o al operador turístico al que se haya comprado el billete como mínimo **48** horas antes del momento en que se precise la asistencia. En caso de que un billete o abono de temporada permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación siempre que se facilite suficiente información sobre los horarios en que se realizarán los sucesivos viajes. Tales notificaciones serán transmitidas a todas las demás empresas ferroviarias y a todos los demás administradores de estaciones que intervengan en el viaje de la persona en cuestión;

#### *Enmienda*

a) la prestación de asistencia estará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de tal asistencia a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación, al proveedor de billetes o al operador turístico al que se haya comprado el billete como mínimo **tres** horas antes del momento en que se precise la asistencia. En caso de que un billete o abono de temporada permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación siempre que se facilite suficiente información sobre los horarios en que se realizarán los sucesivos viajes. Tales notificaciones serán transmitidas a todas las demás empresas ferroviarias y a todos los demás administradores de estaciones que intervengan en el viaje de la persona en cuestión;

Or. en

## *Justificación*

*El procedimiento de notificación previa de 48 horas es un factor disuasorio para las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de desplazarse de manera espontánea. Por tanto, infringe el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas, que establece que las personas con discapacidad o movilidad reducida han de poder viajar de forma independiente y espontánea. Uno de los objetivos de esta propuesta de refundición es adaptar el Reglamento a la CDPD de las Naciones Unidas.*

## **Enmienda 20**

### **Propuesta de Reglamento**

#### **Artículo 28 – apartado 1**

##### *Texto de la Comisión*

1. Todas las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día establecerán, cada uno, un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en su ámbito de responsabilidad respectivo. Comunicarán a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ellos y sobre su lengua o lenguas de trabajo.

##### *Enmienda*

1. Todas las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día establecerán, cada uno, un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en su ámbito de responsabilidad respectivo. Comunicarán a los viajeros amplia información sobre **los pormenores del procedimiento de tramitación de reclamaciones, sobre** la forma de ponerse en contacto con ellos y sobre su lengua o lenguas de trabajo, **en particular ofreciendo los formularios requeridos, en su caso.**

Or. en

## *Justificación*

*La presente propuesta es coherente con el apartado 3 del artículo 28, que dispone que la información detallada acerca de los procedimientos de tramitación de reclamaciones será accesible para las personas con discapacidad o de movilidad reducida. Dar a conocer de forma generalizada los pormenores del procedimiento de tramitación de reclamaciones, en particular ofreciendo los formularios requeridos, en su caso, los datos de contacto y la lengua o lenguas de trabajo, contribuye a la accesibilidad de los procedimientos de tramitación de reclamaciones.*

## Enmienda 21

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte I – párrafo 2 – punto 1

##### *Texto de la Comisión*

- 1) Puntualidad de los servicios y principios generales de la respuesta de las empresas ferroviarias a las perturbaciones de los servicios
  - a) *retrasos*
    - i) *retraso medio global de los servicios, en porcentaje, por categoría de servicio (internacional, nacional de largo recorrido, regional y urbano/suburbano),*
    - ii) *porcentaje de servicios con retraso en la salida,*
    - iii) *porcentaje de servicios con retraso en la llegada:*
      - *porcentaje de retrasos de menos de 60 minutos,*
      - *porcentaje de retrasos de entre 60 y 119 minutos,*
      - *porcentaje de retrasos de 120 minutos o más;*
  - b) *cancelaciones de servicios*
    - *cancelación de servicios, en porcentaje, por categoría de servicio (internacional, nacional de largo recorrido, regional y urbano/suburbano);*
  - c) *aplicación del Reglamento en relación con los retrasos y las cancelaciones de servicios*
    - i) *número de viajeros que han recibido cuidados y asistencia,*
    - ii) *coste de la prestación de esos cuidados y asistencia.*
    - iii) *número de viajeros a los que se ha concedido una indemnización,*
    - iv) *coste de la indemnización*

##### *Enmienda*

- 1) Puntualidad de los servicios y principios generales de la respuesta de las empresas ferroviarias a las perturbaciones de los servicios



*concedida.*

Or. en

## **Enmienda 22**

### **Propuesta de Reglamento**

#### **Anexo III – parte I – párrafo 2 – punto 2**

##### *Texto de la Comisión*

2) Estudio sobre satisfacción de los usuarios

##### *Categorías mínimas que deben incluirse:*

- i) puntualidad de los trenes,*
- ii) información a los viajeros en caso de retraso,*
- iii) exactitud y disponibilidad de la información a bordo de los trenes,*
- iv) calidad del mantenimiento / estado de los trenes,*
- v) nivel de seguridad a bordo de los trenes,*
- vi) limpieza en el interior de los trenes,*
- vii) provisión de información útil a lo largo del viaje,*
- viii) disponibilidad de aseos de buena calidad en todos los trenes,*
- ix) nivel elevado de limpieza y mantenimiento de las estaciones,*
- x) accesibilidad de los trenes y las instalaciones a bordo, incluidos los aseos,*
- xi) número de incidentes y calidad de la asistencia prestada a bordo con carácter efectivo a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida de conformidad con el artículo 24, con independencia de si se ha comunicado previamente o no una solicitud de asistencia.*

##### *Enmienda*

2) Estudio sobre satisfacción de los usuarios

### **Enmienda 23**

#### **Propuesta de Reglamento Anexo III – parte I – párrafo 2 – punto 3**

*Texto de la Comisión*

- 3) Tramitación de reclamaciones
- i) número de reclamaciones y su resultado,*
- ii) categorías de reclamaciones,*
- iii) número de reclamaciones tramitadas,*
- iv) plazo medio de respuesta,*
- v) posibles mejoras y medidas adoptadas.*

*Enmienda*

- 3) Tramitación de reclamaciones

Or. en

### **Enmienda 24**

#### **Propuesta de Reglamento Anexo III – parte I – párrafo 2 – punto 4**

*Texto de la Comisión*

- 4) Asistencia prestada a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida
- *número de casos de asistencia por categoría de servicio (internacional, nacional de largo recorrido, regional y urbano/suburbano).*

*Enmienda*

- 4) Asistencia prestada a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida

Or. en

## Enmienda 25

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte I – párrafo 2 – punto 5

##### *Texto de la Comisión*

- 5) Perturbaciones
- *existencia y breve descripción de los planes de contingencia y los planes de gestión de crisis.*

##### *Enmienda*

- 5) Perturbaciones

Or. en

## Enmienda 26

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte II – párrafo 1 – punto 1

##### *Texto de la Comisión*

- 1) Información y billetes
- i) procedimiento para la tramitación de solicitudes de información en la estación,*
- ii) procedimiento y modalidades de la provisión de información sobre horarios, tarifas y andenes de los trenes, y calidad de la información,*
- iii) exposición de la información sobre los derechos y las obligaciones en el marco del Reglamento y sobre los datos de contacto de los organismos nacionales de ejecución,*
- iv) instalaciones para la compra de billetes,*
- v) disponibilidad de personal en la estación para la provisión de información y la venta de billetes,*
- vi) provisión de información a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida.*

##### *Enmienda*

- 1) Información y billetes

Or. en

## Enmienda 27

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte II – párrafo 1 – punto 2

##### *Texto de la Comisión*

2) Principios generales de la respuesta a las perturbaciones de los servicios

*i) número de viajeros que han recibido cuidados y asistencia,*

*ii) coste de la prestación de esos cuidados y asistencia.*

##### *Enmienda*

2) Principios generales de la respuesta a las perturbaciones de los servicios

Or. en

## Enmienda 28

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte II – párrafo 1 – punto 3

##### *Texto de la Comisión*

3) Descripción de las medidas implantadas para garantizar la limpieza de las instalaciones de la estación (aseos, etc.)

*i) frecuencia de la limpieza,*

*ii) disponibilidad de aseos.*

##### *Enmienda*

3) Descripción de las medidas implantadas para garantizar la limpieza de las instalaciones de la estación (aseos, etc.)

Or. en

## Enmienda 29

### Propuesta de Reglamento

#### Anexo III – parte II – párrafo 1 – punto 4

##### *Texto de la Comisión*

4) Estudio sobre satisfacción de los usuarios

*Categorías mínimas que deben incluirse:*

##### *Enmienda*

4) Estudio sobre satisfacción de los usuarios

- i) información a los viajeros en caso de retraso,*
- ii) exactitud, disponibilidad y accesibilidad de la información sobre horarios / andenes de los trenes,*
- iii) nivel de seguridad en la estación,*
- iv) tiempo necesario para responder a las solicitudes de información en la estación,*
- v) disponibilidad de aseos de buena calidad en la estación (incluida su accesibilidad),*
- vi) limpieza y mantenimiento de la estación,*
- vii) accesibilidad de la estación y sus instalaciones,*
- viii) número de incidentes y calidad de la asistencia prestada en la estación a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida.*

Or. en