



PARLAMENTO EUROPEO

2009 - 2014

Comisión de Transportes y Turismo

2012/2067(INI)

30.5.2012

PROYECTO DE INFORME

sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte
(2012/2067(INI))

Comisión de Transportes y Turismo

Ponente: Georges Bach

ÍNDICE

	Página
PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO	3
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	8

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO

sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte (2012/2067(INI))

El Parlamento Europeo,

- Vista la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo titulada «Perspectiva europea sobre los pasajeros - Comunicación sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte» (COM(2011)0898),
 - Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo de de 2012,
 - Vista su Resolución, de 29 de marzo de 2012, sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos¹,
 - Vista su Resolución, de 25 de noviembre de 2009, sobre la compensación destinada a los pasajeros en caso de quiebra de una compañía aérea²,
 - Visto el artículo 48 de su Reglamento,
 - Vistos el informe de la Comisión de Transportes y Turismo y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A7-0000/2012),
- A. Considerando que, a partir de los objetivos fijados en el Libro Blanco de la Comisión del año 2001, se ha desarrollado un paquete completo de derechos de los pasajeros de la UE para todos los modos de transporte (aéreo, ferroviario, por vías navegables y por carretera), que garantiza a los pasajeros un nivel mínimo de protección y, al mismo tiempo, ayuda a crear condiciones de competencia equitativas para los transportistas;
- B. Considerando que los transportistas no han aplicado de forma completa y correcta algunos de estos y que las autoridades nacionales no los han impuesto, con lo que los pasajeros no están informados como deberían acerca de sus derechos y de la calidad de servicio que pueden esperar, y que la aplicación de sus derechos a menudo se encuentra con dificultades;
- C. Considerando que esta valoración queda confirmada también por una encuesta que ha llevado a cabo el ponente entre los diputados y funcionarios del Parlamento Europeo;
- D. Considerando que la Comisión, con su última Comunicación y otras iniciativas recientes (revisión de los derechos para los usuarios de los transportes aéreos, Reglamento (CE) nº 261/2004; viajes combinados, Directiva 90/314/CEE), contribuirá a clarificar y fortalecer los derechos de los consumidores en todos los sectores del transporte;

Marco general

1. Apoya la intención de la Comisión de reforzar la aplicación de las normas actuales

¹ Textos Aprobados, P7_TA(2012)0099.

² DO C 285E de 21.10.2010, p. 42.

relativas a los derechos de los pasajeros y de mejorarlas en caso necesario; y acoge con satisfacción la presente Comunicación como una visión de conjunto necesaria sobre lo que ya se ha logrado;

2. Considera que los criterios comunes (no discriminación, cumplimiento del contrato de transporte, información exacta, oportuna y accesible, una asistencia inmediata y proporcionada en caso de problemas de transporte) y los diez derechos específicos de los pasajeros que la Comisión ha expuesto en su Comunicación constituyen la base de los derechos en todos los modos de transporte;
3. Está convencido de que existen diferencias estructurales dentro de cada sector del transporte y que no es factible por el momento elaborar un reglamento en materia de derechos de los pasajeros que comprenda todos los modos de transporte, pues aún no han entrado en vigor los reglamentos relativos a los derechos de los pasajeros por vías navegables y en autocar;
4. Pide, por tanto, a la Comisión que, en este momento, presente directrices para la aplicación y la transposición de estos derechos en todos los sectores del transporte, que no deberían ir dirigidas ni a armonizar la legislación ni a diluir los derechos de los pasajeros;

Información

5. Celebra la decisión de la Comisión de continuar su campaña de información sobre los derechos de los pasajeros hasta 2014; recomienda que las autoridades y los centros nacionales de protección de los consumidores participen en la campaña, puesto que pueden desempeñar una valiosa labor de explicación sobre los derechos de los pasajeros (por ejemplo, mediante la difusión de material informativo en las agencias de viajes y a través de Internet);
6. Pide redoblar los esfuerzos de los transportistas para informar mejor a los consumidores, a fin de que la información sea oportuna, fácil de entender, precisa y completa, y de que el viajero, en vista de posibles problemas de transporte, esté informado sobre sus derechos ya en el momento de reservar su viaje;
7. Acoge con satisfacción la nueva aplicación para teléfonos inteligentes facilitada por la Comisión, que ofrece información sobre los derechos de los pasajeros en varias lenguas y en un formato accesible a los pasajeros con discapacidad; pide a los Estados miembros y a los transportistas que impulsen el desarrollo y la utilización de tecnologías modernas similares (entre otras, SMS y las redes sociales);
8. Recomienda la creación de puntos de información/mostradores de ayuda, con el personal suficiente, en lugares de partida y de llegada (aeropuertos, estaciones de tren, terminales de autobús y puertos) y el fortalecimiento de la asistencia a los viajeros en caso de perturbaciones masivas del tráfico tanto por parte de los transportistas como por parte de los operadores de las instalaciones;

Transparencia

9. Pide a la Comisión que amplíe la obligación de información sobre las normas de

prestación de servicios, tal como existe en la actualidad para las empresas ferroviarias, también a las empresas de otros sectores del transporte; estima que la publicación de datos comparativos puede ayudar tanto a los consumidores para orientarse como a las empresas para fines promocionales;

10. Aboga por la creación de una base de datos europea para el intercambio de información sobre infracciones a los derechos de los pasajeros y su tratamiento; solicita a la Comisión que, en colaboración con los Estados miembros y los organismos nacionales de ejecución, ponga en marcha las medidas necesarias;
11. Pide a la Comisión que garantice una aplicación y un cumplimiento efectivos de la legislación en vigor relativa a la transparencia de los precios y a las prácticas comerciales desleales en consonancia con la Directiva 2011/83/UE, y que vele por que el precio anunciado («headline») se corresponda exactamente con el precio final, sin que poco antes de hacer efectiva la compra se añadan costes adicionales excesivos (por ejemplo, gastos de gestión o tasas por la utilización de tarjetas de crédito);

Aplicación y cumplimiento

12. Señala que la aplicación y el cumplimiento de la legislación de la UE relativa a los derechos de los pasajeros en toda la UE sigue sin ser uniforme, lo que no solo provoca la inseguridad de los viajeros en cuanto a sus derechos, sino que también perjudica a la competencia leal entre las empresas de transporte;
13. Invita a la Comisión a fomentar que los organismos nacionales de ejecución se comprometan a colaborar más estrechamente, desarrollar métodos de trabajo más uniformes y un intercambio de información intenso a escala nacional y de la UE, con el objetivo de trabajar en red y de aplicar de manera más uniforme la normativa vigente de la UE;
14. Solicita a la Comisión que interceda en favor de la creación de un centro de reclamaciones centralizado y electrónico («clearing house») como estructura común de los organismos nacionales de ejecución para la tramitación de las reclamaciones, que aconseje a los pasajeros sobre la presentación de reclamaciones y, de esta manera, permita ahorrar tiempo y costes a los organismos nacionales de ejecución competentes; recomienda, con miras a facilitar información y asesoramiento a través del centro de reclamaciones, la creación de una dirección de correo electrónico normalizada y de una línea telefónica de atención para toda la UE que tenga un coste moderado;
15. Pide a la Comisión que elabore un formulario de reclamación unificado, para todos los modos de transporte, que sea válido en toda la Unión y esté traducido a todas las lenguas de la UE, que los viajeros reciban ya al efectuar su reserva; defiende el establecimiento de una duración máxima para la tramitación de las reclamaciones en todos los modos de transporte;
16. Insta a la Comisión a que, junto con los Estados miembros, detecte y corrija las carencias estructurales y de procedimiento de los centros nacionales de reclamaciones, y a que se esfuerce por que se transponga la legislación relativa a las medidas de la UE previstas para la resolución alternativa de conflictos, sin dejar de garantizar a los pasajeros la posibilidad

de recurrir al procedimiento judicial;

Responsabilidad

17. Destaca la necesidad de una definición inequívoca del término «circunstancias extraordinarias» para todos los modos de transporte en aras de una aplicación más uniforme de la legislación por parte de los transportistas y de los organismos nacionales de ejecución, así como de una mejor información de los ciudadanos respecto a sus derechos; invita a la Comisión a presentar las propuestas legislativas correspondientes;
18. Pide a la Comisión que estudie medidas adecuadas en caso de quiebra de las compañías aéreas, y hace referencia, en este contexto, a su Resolución de 25 de noviembre de 2009;
19. Solicita a la Comisión que aclare la cuestión de la responsabilidad relativa a los daños al equipaje en especial en cuanto a los equipos de ayuda a la movilidad, cuyo valor de reposición a menudo sobrepasa el límite máximo del reembolso conforme al derecho internacional;
20. Pide a los transportistas que dediquen mayor atención a la cuestión de la seguridad de los pasajeros y que formen y perfeccionen a su personal ante la eventualidad de una emergencia;

Personas con discapacidad y personas con movilidad reducida

21. Insta a los transportistas a que, junto con la industria, diseñen procesos de notificación comprensibles y uniformes, y, cuando sea posible, los apliquen de manera coordinada, a fin de facilitar los desplazamientos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, y de ofrecer la posibilidad de anunciar los servicios de ayuda necesarios;
22. Hace hincapié en la necesidad de una infraestructura de transporte que garantice un acceso no discriminatorio a todos los medios de transporte para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida; remite, en el contexto de la denegación de embarque a personas con discapacidad no acompañadas por razones de seguridad, a la sentencia judicial de un tribunal francés de enero de 2012;
23. Insiste en que los transportistas mejoren la calidad de los servicios de ayuda para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, y en que adapten mejor la formación de su personal a las necesidades de esta categoría de personas;

Intermodalidad

24. Pide a los Estados miembros que, en relación con la aplicación del Reglamento al transporte por tren y autocar, renuncien en gran parte a la utilización de exenciones, a fin de facilitar los viajes intermodales desde el punto de vista de los derechos de los pasajeros;
25. Anima al sector a desarrollar una estructura clara para la expedición de «billetes directos» (es decir, un contrato de transporte único para varias etapas recorridas con un solo modo

de transporte) y billetes integrados (es decir, un contrato de transporte para una cadena de transporte intermodal); hace referencia, en este contexto, al Reglamento relativo al transporte ferroviario, en el que se establece la necesidad de que los sistemas informatizados de información y de reserva de viajes se adapten a las normas comunes, a fin de garantizar en toda la UE la comunicación de información sobre los viajes y servicios de billetería;

26. Anima a la Comisión a perseverar en sus esfuerzos por desarrollar un sistema de planificación de itinerarios multimodal europeo, y pide a los Estados miembros, en este sentido, a que contribuyan con la Comisión a la eliminación de los obstáculos existentes para el acceso a los datos públicos sobre transporte y a las transferencias de datos;
27. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente Comunicación de la Comisión contiene una lista de todos los derechos aplicables a todos los modos de transporte, y que, en forma de paquete, garantiza a los pasajeros (en el sentido más amplio de la palabra) un mínimo de protección en la UE. Los Reglamentos sobre el transporte aéreo y ferroviario ya están en vigor; los Reglamentos sobre el transporte por vías navegables y en autobús entrarán en vigor en diciembre de 2012 y marzo de 2013, respectivamente, por lo que la aplicación de este último se evaluará más adelante.

Los Reglamentos pertinentes para el transporte aéreo regulan las indemnizaciones y los servicios de ayuda para los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelaciones o grandes retrasos (Reglamento (CE) n° 261/2004, en vigor desde 2005) así como la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de pérdida, retraso y daño del equipaje (Reglamento (CE) n° 889/2002, en vigor desde 2002). Con vistas a una modificación del Reglamento (CE) n° 261/2004, relativo a los derechos de los pasajeros aéreos, el Parlamento, en su Resolución aprobada el 29 de marzo de 2012, se pronunció de manera exhaustiva sobre la cuestión y presentó a la Comisión una serie de solicitudes encaminadas a definir claramente los derechos de los pasajeros y las responsabilidades de las compañías aéreas.

El Reglamento (CE) n° 1107/2006 (en vigor desde 2008) establece los derechos de los pasajeros aéreos con discapacidad o con movilidad reducida. También a este respecto el Parlamento manifestaba detalladamente su posición en su Resolución de 29 de marzo. Lo más determinante son, entre otras cuestiones, la mejora de la calidad de los servicios para ese grupo de personas, incluido el acceso sin obstáculos a las infraestructuras aeroportuarias, la creación de un procedimiento de información único y coordinado, la formación correspondiente del personal y la aclaración de las cuestiones relativas a la responsabilidad en caso de daño o pérdida de los equipos de ayuda a la movilidad. El ponente acoge con satisfacción en este contexto las directrices anunciadas por la Comisión para la interpretación de dicho Reglamento.

En cuanto al transporte ferroviario, el Reglamento (CE) n° 1371/2007 (en vigor desde 2009) aportó mejoras significativas a la protección de los pasajeros y sus equipajes en caso de retrasos y accidentes. En el transporte ferroviario internacional, desde 2010, se reembolsa el 25 % del precio del billete por un retraso de una hora y el 50 % por un retraso de dos horas. Otros derechos se refieren a la seguridad personal en estaciones y trenes, la garantía de ayuda, la información y la máxima accesibilidad a las estaciones y los trenes para personas con movilidad reducida. También están regulados la disponibilidad de billetes y el transporte de bicicletas. El Reglamento relativo al transporte ferroviario es aplicable en principio a todas las empresas ferroviarias en todo el territorio de la UE, pero reconoce el derecho de los Estados miembros a excluir durante otros 15 años determinados servicios del transporte ferroviario nacional, regional y urbano de la obligación de garantizar los derechos de los pasajeros.

Las disposiciones de la UE se formularon respetando el principio de proporcionalidad y la necesaria diferenciación teniendo en cuenta las diferencias entre los diversos modos de transporte y sus mercados, es decir, el tipo de viaje. De las diferentes disposiciones se deduce una base común de todos los derechos de los pasajeros: la no discriminación de pasajeros y agencias de viajes sobre la base de su lugar de residencia o de su nacionalidad; la información relativa a las condiciones del viaje; la transparencia, incluida la transparencia de precios; la

ayuda en caso de problemas de transporte en forma de la puesta a disposición de un transporte alternativo («re-routing») y el reembolso de la totalidad del coste del billete en caso de cancelación y de grandes retrasos; la indemnización (salvo en circunstancias excepcionales); la asistencia (manutención o cobertura de posibles gastos de hotel); el apoyo y la accesibilidad para las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La Comisión expone en su Comunicación una lista de diez derechos de los pasajeros.

Dependiendo del modo de transporte, los derechos de los pasajeros se diferencian con respecto a su extensión y sus posibles excepciones, en particular, en relación con la definición de retrasos, la dimensión de la ayuda y la asistencia durante los tiempos de espera, hasta la puesta a disposición del transporte alternativo, el importe de la indemnización (global o porcentual en relación con el precio del billete), las circunstancias en las que no se debe pagar (seguir pagando) una compensación, los plazos para dar respuesta a las reclamaciones. En principio, el principal de los derechos de los pasajeros es el del cumplimiento del contrato de transporte. Por consiguiente, las prestaciones más claramente reguladas son las correspondientes a las cancelaciones. El Tribunal de Justicia Europeo se ha pronunciado en asuntos relativos a la interpretación de los Reglamentos correspondientes sobre el alcance de los derechos de los pasajeros en caso de cancelaciones¹, retrasos² y circunstancias extraordinarias³.

La Comunicación de la Comisión subraya la aplicación incompleta y nada uniforme de las legislaciones tanto por parte de los transportistas como por parte de las autoridades nacionales, lo que provoca la confusión de viajeros y empresas al mismo tiempo. Hay que añadir a esto una información incompleta a los viajeros de sus derechos y la insatisfacción por las circunstancias y los costes que acompañan al ejercicio de los derechos. Los clientes se sienten inseguros, sobre todo, por la complejidad de los procedimientos, cuando quieren hacer valer sus derechos frente a grandes empresas que operan a escala internacional.

La estimación de la Comisión queda confirmada por una encuesta realizada por el ponente en el Parlamento en relación con la elaboración del informe objeto de estudio. Del total de 214 respuestas evaluadas, entre 2009 y 2012, un 70 % se refiere a incidentes en el transporte aéreo y un 30 % se refiere a incidentes en el transporte ferroviario. En el caso del transporte aéreo, más del 40 % de los afectados mencionan retrasos, conexiones perdidas y cancelaciones. Otros problemas surgieron en relación con la falta de información y el transporte de equipajes. Se aprecia una tendencia inquietante entre las compañías aéreas de bajo coste de anunciar precios que no incluyen desde el principio todas las tasas en vigor y los costes adicionales. Según las circunstancias, también sigue habiendo casos en los que hay que lamentar la falta de ayuda a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, lo que debe ser considerado como una violación del Reglamento (CE) nº 1107/2006. El 25,3 % de los encuestados que transmitieron sus quejas y sus reclamaciones de compensación a las compañías aéreas o a los organismos nacionales de ejecución no obtuvieron respuesta.

En el transporte ferroviario, el 50 % de todos los problemas se debieron a retrasos y

¹ Caso C-83/10 – sentencia dictada el 13 de octubre de 2011.

² Casos conjuntos C-402/07 y C-423/07 – sentencia dictada el 19 de noviembre de 2009.

³ Caso C-294/10 – sentencia dictada el 12 de mayo de 2011; Caso C-549/07 – sentencia dictada el 22 de diciembre de 2008; Caso C-12/11 – conclusiones del Abogado General emitidas el 22 de marzo de 2012.

conexiones perdidas, pero también en este caso los encuestados denunciaron cancelaciones y falta de información, no solo durante el viaje en tren, sino en la propia estación. También se menciona la falta de ayuda a las personas con discapacidad y con movilidad reducida. En comparación con el transporte aéreo, las empresas ferroviarias y los organismos nacionales de ejecución no han respondido a un 15 % de las solicitudes de información y de las quejas.

El ponente acoge con satisfacción el objetivo de la Comisión, de adaptar la legislación de la UE, consolidar su aplicación en todos los modos de transporte, reforzar su aplicación por parte de los organismos nacionales de ejecución y reforzar el conocimiento entre los viajeros de las disposiciones pertinentes. Afortunadamente, la Comisión tiene la intención de continuar hasta 2014 su campaña de información, con la que pretende informar en todas las lenguas oficiales de los derechos en los diferentes sectores del transporte (<http://ec.europa.eu/passenger-rights>).

El proyecto de un Reglamento único para todos los modos de transporte sobre los derechos de los pasajeros debe poder realizarse a medio plazo y es indispensable para el fomento de la intermodalidad. En la actualidad todavía no se dan las circunstancias. Por ello, el ponente pide a la Comisión que proponga directrices correspondientes, con el requisito de que las directrices no debiliten los derechos y renuncien a más armonizaciones, con el fin de poder seguir garantizando la flexibilidad y la proporcionalidad necesarias habida cuenta de la diversidad de los modos de transporte.

Algunos ámbitos problemáticos y propuestas de solución

Información y transparencia

La información sobre los derechos debe ser sencilla, clara y accesible, desde el momento de la reserva hasta el final del viaje. Los transportistas y los operadores de terminales deben instalar puntos de información/servicios de atención en las terminales de llegada y de salida, que faciliten a los viajeros la información y la ayuda necesarias en caso de problemas y de pérdida o retraso de equipajes. Además, se propone la creación de un formulario de reclamaciones único, un correo electrónico estándar y una línea telefónica directa de bajo coste, así como una instancia central electrónica que, en caso de necesidad, no solo informe sino que transmita las reclamaciones a los centros nacionales competentes. Otros requisitos son la aplicación de nuevas tecnologías como las aplicaciones de los teléfonos inteligentes.

También está prevista una mejora de la información sobre los precios de vuelos. Los precios que se ofrecen en Internet deben incluir desde el principio todas las tasas y costes correspondientes. Es necesario asegurar que el cliente conoce desde el principio de la reserva el precio total real. Se pide a la Comisión que prohíba toda práctica comercial desleal.

En aras de la transparencia, se recomienda ampliar la obligación de información sobre la calidad de las prestaciones a todos los ámbitos del transporte.

Aplicación y cumplimiento/ órganos nacionales de recurso

De conformidad con el Reglamento (CE) nº 1371/2007, los Estados miembros están obligados

a crear organismos nacionales de ejecución que actúen como órganos de recurso que velen por la correcta aplicación del Reglamento y puedan sancionar a los transportistas en caso de incumplimiento. En segunda instancia, pueden recibir reclamaciones individuales en caso de omisión por parte del transportista en cuestión. La Comisión por su parte es competente para la aplicación del Reglamento por parte de los Estados miembros y, en su caso, para iniciar procedimientos por incumplimiento persistente del Reglamento.

En aras de una aplicación y un cumplimiento mejores, el papel del órgano nacional de recurso reviste una importancia crucial. A este respecto, el ponente presenta algunas propuestas concretas para configurar e integrar en una red de forma más eficaz el trabajo de los órganos nacionales de recurso a escala de la UE. Esto resulta particularmente difícil debido a que estos órganos de recurso tienen estatutos distintos en los diferentes Estados miembros y no son comunes a todos los ámbitos del transporte. En Alemania, por ejemplo, son competentes la Eisenbahn-Bundesamt y la Luftfahrt-Bundesamt (autoridades federales alemanas ferroviaria y de la aviación), en otros países como Rumanía, Suecia o el Reino Unido, son competentes las autoridades nacionales de protección de los consumidores. Con la entrada en vigor de los derechos en el transporte por vías navegables y en autobús, deberán crearse otros dos órganos nacionales de recurso adicionales en cada Estado miembro. En este caso, se podría pensar en una fusión a escala nacional.

Con respecto a la creación de una base de datos europea para el intercambio de infracciones de los derechos de los pasajeros y su tratamiento, la Comisión depende de la colaboración de los organismos nacionales de ejecución.

Responsabilidad/Circunstancias extraordinarias/Quiebra

Las compañías aéreas y las compañías de transporte marítimo pueden estar exentas del pago de compensaciones en caso de problemas de transporte presentando pruebas de «circunstancias extraordinarias». No obstante, existe incertidumbre en relación con la interpretación de este concepto. Es necesario recurrir a sentencias pertinentes del Tribunal de Justicia de la UE para ayudar a la Comisión y a los organismos de ejecución a formular más claramente las disposiciones de la UE y lograr así una aplicación de la legislación más uniforme y que sirva para todos los modos de transporte. Se acoge con satisfacción la intención de la Comisión, con ocasión de la revisión del Reglamento (CE) n° 261/2004, de evaluar la proporcionalidad de la carga económica que recae sobre las empresas por compensación en casos de circunstancias extraordinarias.

Los casos más recientes de las compañías aéreas Spanair y Malev en enero de 2012 muestran lo importante que es proteger los derechos de los pasajeros en caso de cierre de las aerolíneas debido a su situación económica. En circunstancias normales, las cancelaciones de vuelos están reguladas por el Reglamento (CE) n° 261/2004, que establece que se debe ofrecer una compensación u otro modo de transporte alternativo a la persona afectada. La práctica, sin embargo, muestra que existen ciertas incertidumbres en la regulación en caso de insolvencia, incertidumbre que indirectamente también afecta a las compañías de viajes organizados. Por este motivo, es necesario introducir mejoras en las disposiciones de la UE. La indemnización en caso de quiebra de las compañías aéreas no debería cuestionarse.

Intermodalidad

El ponente opina que una base común de todos los derechos con respecto a todos los modos de transporte y un nivel básico de calidad de servicio, así como un planteamiento uniforme por parte de todas las empresas de transporte y de los organismos de ejecución es la condición indispensable para que funcione el transporte intermodal en el mercado interior de la UE y se convierta en una realidad habitual. Con respecto a la movilidad transfronteriza, los principios de la UE deberían ampliarse a la protección de los pasajeros en todos los viajes fuera de la UE, lo que deberá negociarse en el marco de contratos internacionales y bilaterales con terceros países.

En relación con el objetivo de fomentar en la medida de lo posible el transporte intermodal, será necesario expedir billetes directos e integrados y adaptar los sistemas de información y reserva con arreglo a una serie de normas comunes. Lamentablemente, hasta la fecha, han resultado infructuosos los esfuerzos de la Comisión por desarrollar un sistema de planificación de itinerarios multimodal a escala europea, que permita a los viajeros la planificación de sus viajes a través de Europa utilizando los medios de transporte más diversos. Los Estados miembros deberían contribuir junto con la Comisión a eliminar los obstáculos con los que se encuentran las empresas en el desarrollo de un sistema de planificación de itinerarios como este (por ejemplo, acceso a datos públicos sobre el transporte o normas en materia de transferencia de datos).