

Bruselas, 27 de septiembre de 2017
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2017/0237 (COD)**

**12442/17
ADD 1**

**TRANS 370
CODEC 1477
CONSOM 307**

PROPUESTA

De:	secretario general de la Comisión Europea, firmado por D. Jordi AYET PUIGARNAU, director
Fecha de recepción:	27 de septiembre de 2017
A:	D. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, secretario general del Consejo de la Unión Europea
N.º doc. Ción.:	COM(2017) 548 final - ANEXOS 1 a 5
Asunto:	ANEXOS de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (versión refundida)

Adjunto se remite a las Delegaciones el documento – COM(2017) 548 final - ANEXOS 1 a 5.

Adj.: COM(2017) 548 final - ANEXOS 1 a 5

Bruselas, 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

ANEXOS

de la

**Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo
sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril**

(versión refundida)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

ANEXOS

↓1371/2007/CE anexo I

ANEXO I

Extracto de las Reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV)

Apéndice A

del Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo por el que se modifica el Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril de 3 de junio de 1999

TÍTULO II

CONCLUSIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Artículo 6

Contrato de transporte

1. Por medio del contrato de transporte, el transportista se compromete a transportar al viajero, así como, en su caso, equipajes y vehículos, al lugar de destino y a entregar los equipajes y vehículos en el lugar de destino.
2. El contrato de transporte deberá hacerse constar por medio de uno o varios títulos de transporte entregados al viajero. No obstante, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9, la falta, la irregularidad o la pérdida del título de transporte no afectarán ni a la existencia ni a la validez del contrato, que quedará sometido a las presentes Reglas uniformes.
3. El título de transporte hará fe, salvo prueba en contrario, de la conclusión y del contenido del contrato de transporte.

Artículo 7

Título de transporte

1. Las condiciones generales de transporte determinan la forma y el contenido de los títulos de transporte, así como la lengua y los caracteres en que deberán estar impresos y ser cumplimentados.
2. Deberá indicarse, como mínimo, en el título de transporte:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para probar la conclusión y el contenido del contrato de transporte y que permita al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar de este contrato.
3. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el título de transporte, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.
4. El título de transporte es transferible si no es nominativo y el viaje no ha comenzado.
5. El título de transporte podrá emitirse en forma de registro electrónico de datos, que puedan transformarse en signos de escritura legibles. Los procedimientos empleados para el registro y el tratamiento de datos deberán ser equivalentes desde el punto de vista funcional, en particular en lo que se refiere a la fuerza probatoria del título de transporte representado por dichos datos.

Artículo 8

Pago y reembolso del precio del transporte

1. Salvo convenio en contrario entre el viajero y el transportista, el precio del transporte será pagadero por adelantado.
2. Las condiciones generales de transporte determinarán las condiciones en que tendrá lugar un reembolso del precio del transporte.

Artículo 9

Derecho al transporte. Exclusión del transporte

1. Desde el comienzo del viaje, el viajero deberá ir provisto de un título válido de transporte y deberá presentarlo en el momento del control de los títulos de transporte. Las condiciones generales de transporte podrán prever:
 - a) que un viajero que no presente un título válido de transporte deba pagar, además del precio del transporte, una sobretasa;

b) que un viajero que se niegue al pago inmediato del precio del transporte o de la sobretasa pueda ser excluido del transporte;

c) cuándo y en qué condiciones podrá tener lugar un reembolso de la sobretasa.

2. Las condiciones generales de transporte podrán prever que queden excluidos del transporte o que puedan ser excluidos del transporte durante el viaje, los viajeros que:

a) representen un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación o para la seguridad de los demás viajeros;

b) que incomoden de manera intolerable a los demás viajeros,

y que dichas personas no tendrán derecho al reembolso ni del precio del transporte ni del precio que hubieran pagado por el transporte de sus equipajes.

Artículo 10

Cumplimiento de las formalidades administrativas

El viajero deberá atenerse a las formalidades requeridas por las aduanas o por otras autoridades administrativas.

Artículo 11

Supresión y retraso de un tren. Enlaces perdidos

El transportista deberá certificar, cuando proceda, en el título de transporte, que el tren ha sido suprimido o el enlace perdido.

TÍTULO III

TRANSPORTE DE BULTOS DE MANO, ANIMALES, EQUIPAJE FACTURADO Y VEHÍCULOS

Capítulo I

Disposiciones comunes

Artículo 12

Objetos y animales admitidos

1. El viajero podrá llevar consigo objetos fáciles de portar (bultos de mano), así como animales vivos, conforme a las condiciones generales de transporte. Por otra parte, el viajero podrá llevar consigo objetos voluminosos conforme a las disposiciones particulares

contenidas en las condiciones generales de transporte. No podrán transportarse como bultos de mano los objetos o animales que puedan molestar o incomodar a los viajeros o que puedan causar un daño.

2. El viajero podrá expedir objetos y animales como equipaje facturado, conforme a las condiciones generales de transporte.

3. El transportista podrá admitir el transporte de vehículos cuando se efectúe un transporte de viajeros, conforme a las disposiciones particulares contenidas en las condiciones generales de transporte.

4. El transporte de mercancías peligrosas en bultos de mano, equipaje facturado, así como dentro o sobre vehículos que, conforme a este título, se transporten por ferrocarril, deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Ferrocarril (RID).

Artículo 13

Comprobación

1. El transportista tendrá el derecho a comprobar, en caso de presunción grave de inobservancia de las condiciones del transporte, si los objetos (bultos de mano, equipaje facturado, vehículos, incluida su carga) y animales transportados responden a las condiciones de transporte, cuando no lo prohíban las leyes y reglamentos del Estado en que la comprobación deba tener lugar. El viajero deberá ser invitado a asistir a la comprobación. Si no se presenta o no puede ser esperado, el transportista deberá llamar a dos testigos independientes.

2. Cuando se compruebe que no han sido respetadas las condiciones de transporte, el transportista podrá exigir del viajero el pago de los gastos ocasionados por la comprobación.

Artículo 14

Cumplimiento de las formalidades administrativas

El viajero deberá atenerse a las disposiciones requeridas por las aduanas o por otras autoridades administrativas en materia de transporte cuando lleve objetos (bultos de mano, equipaje facturado, vehículos, incluida su carga) y animales. Deberá asistir a la inspección de dichos objetos, salvo excepción prevista por las leyes y reglamentos de cada Estado.

Capítulo II

Bultos de mano y animales

Artículo 15

Vigilancia

La vigilancia de los bultos de mano y animales que lleve consigo incumbirá al viajero.

Capítulo III

Equipaje facturado

Artículo 16

Expedición de equipaje facturado

1. Las obligaciones contractuales relativas al despacho de equipaje facturado deberán hacerse constar mediante un talón de equipajes entregado al viajero.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 22, la falta, la irregularidad o la pérdida del talón de equipajes no afectarán ni a la existencia ni a la validez de los convenios relativos al despacho de equipaje facturado, que quedan sometidos a las presentes Reglas uniformes.
3. El talón de equipajes hará fe, salvo prueba en contrario, de la facturación de equipajes y de las condiciones de su transporte.
4. Salvo prueba en contrario, existe la presunción de que en el momento de hacerse cargo el transportista de los equipajes, estos se encontraban en buen estado aparente y el número y el peso de los bultos correspondía a las indicaciones efectuadas en el talón de equipajes.

Artículo 17

Talón de equipajes

1. Las Condiciones generales de transporte determinarán la forma y el contenido del talón de equipajes, así como la lengua y los caracteres en que deberá estar impreso y ser cumplimentado. Se aplicará el artículo 7, apartado 5, por analogía.
2. Deberá indicarse, como mínimo, en el talón de equipajes:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para la prueba de las obligaciones contractuales relativas al despacho de equipaje facturado y que permitan al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar del contrato de transporte.

3. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el talón de equipajes, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.

Artículo 18

Facturación y transporte

1. Salvo excepción prevista en las condiciones generales de transporte, la facturación de equipajes solo se hará previa presentación de un título válido de transporte hasta el lugar de destino de los equipajes. Por lo demás, la facturación se efectuará según las disposiciones vigentes en el lugar de expedición.

2. Cuando en las condiciones generales de transporte esté previsto que puedan admitirse al transporte equipajes sin presentación de un título de transporte, las disposiciones de las presentes Reglas uniformes por las que se establecen los derechos y obligaciones del viajero relativos a sus equipajes facturados se aplicarán por analogía al expedidor de equipajes facturados.

3. El transportista podrá despachar los equipajes facturados en otro tren u otro medio de transporte y por otro itinerario distintos de los utilizados por el viajero.

Artículo 19

Pago del precio por el transporte de equipaje facturado

Salvo convenio en contrario entre el viajero y el transportista, el precio por el transporte de equipaje facturado será pagadero al efectuarse la facturación.

Artículo 20

Rotulación de equipajes

El viajero deberá indicar en cada bulto, en un lugar bien visible y de un modo suficientemente estable y claro:

- a) su nombre y dirección;
- b) el lugar de destino.

Artículo 21

Derecho a disponer del equipaje facturado

1. Cuando las circunstancias lo permitan y las disposiciones aduaneras o de otras autoridades administrativas no se opongan a ello, el viajero podrá solicitar la restitución de los equipajes

al lugar de expedición, contra entrega del talón de equipajes y, cuando ello esté previsto en las condiciones generales de transporte, mediante la presentación del título de transporte.

2. Las condiciones generales de transporte podrán prever otras disposiciones relativas al derecho a disponer del equipaje facturado, en particular modificaciones acerca del lugar de destino y las posibles consecuencias económicas que deberá soportar el viajero.

Artículo 22

Entrega

1. La entrega de equipajes facturados tendrá lugar contra entrega del talón de equipajes y, en su caso, contra el pago de los gastos que graven el envío.

El transportista tendrá derecho a comprobar, sin estar obligado a ello, si el portador del talón está facultado para hacerse cargo de la entrega.

2. Se asimilan a la entrega al portador del talón de equipajes, cuando se efectúen conforme a las disposiciones vigentes en el lugar de destino:

a) la entrega de equipajes a autoridades aduaneras o tributarias en sus locales de expedición o en sus almacenes, cuando aquellos no se encuentren bajo custodia del transportista;

b) el hecho de confiar animales vivos a un tercero.

3. El portador de un talón de equipajes podrá solicitar la entrega de equipajes en el lugar de destino tan pronto haya transcurrido el tiempo convenido, así como en su caso, el tiempo necesario para las operaciones efectuadas por las aduanas o por otras autoridades administrativas.

4. En caso de falta de entrega del talón de equipajes, el transportista no estará obligado a entregar los equipajes más que a quien justifique su derecho; si dicha justificación no parece suficiente, el transportista podrá exigir una fianza.

5. Los equipajes serán entregados en el lugar de destino para el que hayan sido facturados.

6. El portador del talón de equipajes al que no se entreguen los equipajes podrá exigir que se deje constancia, en el talón de equipajes, del día y la hora en que haya pedido la entrega conforme al apartado 3.

7. El derechohabiente podrá negarse a recibir los equipajes si el transportista no atiende a su petición de que se proceda a la comprobación de los equipajes con el fin de dejar constancia de un daño alegado.

8. Por lo demás, la entrega de equipajes se efectuará conforme a las disposiciones vigentes en el lugar de destino.

Capítulo IV

Vehículos

Artículo 23

Condiciones de transporte

Las disposiciones particulares para el transporte de vehículos, contenidas en las condiciones generales de transporte, determinarán en especial las condiciones de admisión al transporte, facturación, carga y transporte, descarga y entrega, así como las obligaciones del viajero.

Artículo 24

Talón de transporte

1. Las obligaciones contractuales relativas al transporte de vehículos deberán hacerse constar mediante un talón de transporte remitido al viajero. El talón de transporte podrá estar integrado en el título de transporte del viajero.
2. Las disposiciones particulares para el transporte de vehículos contenidas en las condiciones generales de transporte determinarán la forma y el contenido del talón de transporte, así como la lengua y los caracteres en que deberá estar impreso y ser cumplimentado. El artículo 7, apartado 5, se aplicará por analogía.
3. Deberá indicarse, como mínimo, en el talón de transporte:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para probar las obligaciones contractuales relativas a los transportes de vehículos y que permitan al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar del contrato de transporte.
4. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el talón de transporte, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.

Artículo 25

Derecho aplicable

Con sujeción a lo dispuesto en el presente capítulo, las disposiciones del capítulo III relativas al transporte de equipajes se aplicarán a los vehículos.

TÍTULO IV

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA

Capítulo I

Responsabilidad en caso de muerte y lesiones de los viajeros

Artículo 26

Fundamento de la responsabilidad

1. El transportista será responsable del daño resultante de la muerte, de las lesiones o de cualquier otro daño a la integridad física o mental del viajero, causado por un accidente en relación con la explotación ferroviaria ocurrido durante la estancia del viajero en los coches ferroviarios, su entrada o salida de ellos, cualquiera que fuere la infraestructura ferroviaria utilizada.
2. El transportista quedará exento de esta responsabilidad:
 - a) si el accidente hubiera sido causado por circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;
 - b) en la medida en que el accidente haya sido debido a culpa del viajero;
 - c) si el accidente se hubiera producido a causa del comportamiento de terceros que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar; otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria no será considerada como tercero; el derecho de repetición no se verá afectado.
3. Si el accidente se hubiera producido a causa del comportamiento de terceros y, a pesar de ello, el transportista no estuviera totalmente exento de responsabilidad conforme al apartado 2, letra c), el transportista responderá por la totalidad de los daños dentro de los límites establecidos en las presentes Reglas uniformes y sin perjuicio de su eventual derecho a repetir contra terceros.
4. Las presentes Reglas uniformes no afectarán a la responsabilidad que pueda incumbir al transportista en los casos no previstos en el apartado 1.
5. Cuando un transporte, objeto de un contrato de transporte único, sea efectuado por transportistas subsiguientes, será responsable, en caso de muerte y lesiones de los viajeros, el transportista a quien incumbiera, según el contrato de transporte, la prestación del servicio de transporte en cuyo transcurso el accidente se hubiera producido. Cuando esta prestación no hubiere sido efectuada por el transportista, sino por un transportista sustituto, ambos transportistas serán responsables solidariamente, conforme a las presentes Reglas uniformes.

Artículo 27

Daños y perjuicios en caso de muerte

1. En caso de muerte del viajero, los daños y perjuicios comprenderán:
 - a) los gastos necesarios a consecuencia del fallecimiento, especialmente los de transporte del cadáver y los de las exequias;
 - b) si la muerte no hubiere sido instantánea, los daños y perjuicios previstos en el artículo 28.
2. Si, por muerte del viajero, personas con las que este tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos en virtud de la ley, se vieran privadas de su sustento, también habrá lugar a indemnizarlas de dicha pérdida. La acción por daños y perjuicios de las personas cuyo mantenimiento corra a cargo del viajero sin estar obligado a ello por ley quedará sometida al Derecho nacional.

Artículo 28

Daños y perjuicios en caso de lesiones

En caso de lesiones o de cualquier otro daño a la integridad física o mental del viajero, los daños y perjuicios comprenderán:

- a) los gastos necesarios, especialmente los de tratamiento y los de transporte;
- b) la reparación del perjuicio económico causado, bien por la incapacidad total o parcial para el trabajo, bien por el aumento de las necesidades.

Artículo 29

Reparación de otros daños corporales

El Derecho nacional determinará cuándo y en qué medida el transportista deberá abonar daños y perjuicios por daños corporales distintos de los previstos en los artículos 27 y 28.

Artículo 30

Forma y limitación de los daños y perjuicios en caso de muerte y de lesiones

1. Los daños y perjuicios previstos en el artículo 27, apartado 2, y en el artículo 28, letra b), deberán satisfacerse en forma de capital. No obstante, si el Derecho nacional permite la asignación de una renta, se satisfarán de esta forma cuando el viajero perjudicado o los derechohabientes mencionados en el artículo 27, apartado 2, lo soliciten.
2. El importe que deba satisfacerse por daños y perjuicios en virtud del apartado 1 se determinará con arreglo al Derecho nacional. No obstante, para la aplicación de las presentes

Reglas uniformes, se fijará un límite máximo de 175 000 unidades de cuenta en capital o en renta anual correspondiente a dicho capital por cada viajero, cuando el Derecho nacional prevea un límite máximo por un importe inferior.

Artículo 31

Otros medios de transporte

1. Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 2, las disposiciones relativas a la responsabilidad en caso de muerte y de lesiones de viajeros no se aplicarán a los daños acaecidos durante el transporte que, conforme al contrato de transporte, no fuera un transporte ferroviario.
2. No obstante, cuando los vehículos ferroviarios se transporten por transbordador (ferry), las disposiciones relativas a la responsabilidad en caso de muerte y de lesiones de los viajeros se aplicarán a los daños contemplados en el artículo 26, apartado 1, y en el artículo 33, apartado 1, causados por un accidente en relación con la explotación ferroviaria, acaecido durante la estancia del viajero en el mencionado vehículo o a su entrada o salida del mismo.
3. Cuando, por circunstancias excepcionales, la explotación ferroviaria se vea provisionalmente interrumpida y los viajeros sean transportados por otro medio de transporte, el transportista será responsable en virtud de las presentes Reglas uniformes.

Capítulo II

Responsabilidad en caso de incumplimiento del horario

Artículo 32

Responsabilidad en caso de supresión, retraso o enlaces perdidos

1. El transportista será responsable frente al viajero del daño resultante del hecho de que a causa de la supresión, del retraso o de un enlace perdido, el viaje no pueda continuar el mismo día, o que su continuación no sea razonablemente exigible el mismo día a causa de las circunstancias. Los daños y perjuicios comprenderán los gastos razonables de alojamiento, así como los gastos razonables en que pueda incurrirse para avisar a las personas que esperan al viajero.
2. El transportista quedará exento de dicha responsabilidad, cuando la supresión, el retraso o el enlace perdido sean imputables a una de las causas siguientes:
 - a) circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;

- b) culpa del viajero, o
- c) el comportamiento de terceros que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar; otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria no será considerada como tercero; el derecho a repetir no se verá afectado.
3. El Derecho nacional determinará cuándo y en qué medida el transportista deberá abonar daños y perjuicios por daños distintos de los previstos en el apartado 1. Esta disposición no afectará a lo dispuesto en el artículo 44.

Capítulo III

Responsabilidad por bultos de mano, animales, equipajes facturados y vehículos

SECCIÓN 1

Bultos de mano y animales

Artículo 33

Responsabilidad

1. En caso de muerte y de lesiones de viajeros, el transportista será responsable, además, del daño resultante de la pérdida total o parcial, o de la avería, de los objetos que el viajero llevara sobre sí o consigo como bultos de mano; lo mismo sucederá con respecto a los animales que el viajero lleve consigo. El artículo 26 se aplicará por analogía.
2. Por lo demás, el transportista solo será responsable del daño resultante de la pérdida total o parcial o de la avería o daños que pudieran sufrir los objetos, bultos de mano o animales cuya vigilancia incumba al viajero, conforme al artículo 15, cuando dicho daño haya sido causado por culpa del transportista. Los demás artículos del título IV, a excepción del artículo 51, y el título VI, no serán aplicables en este caso.

Artículo 34

Limitaciones de los daños y perjuicios en caso de pérdida o de avería de objetos

Cuando el transportista sea responsable en virtud del artículo 33, apartado 1, deberá reparar el daño hasta un límite de 1 400 unidades de cuenta por cada viajero.

Artículo 35

Exención de responsabilidad

El transportista no será responsable frente al viajero del daño resultante del hecho de que el viajero no se atenga a las disposiciones de las aduanas o de otras autoridades administrativas.

SECCIÓN 2

Equipaje facturado

Artículo 36

Fundamento de la responsabilidad

1. El transportista será responsable del daño resultante de la pérdida total o parcial y de la avería de los equipajes facturados que se produzcan desde el momento en que el transportista se hace cargo de los mismos hasta su entrega, así como del retraso en la entrega.
2. El transportista quedará exento de esta responsabilidad en la medida en que la pérdida, la avería o el retraso en la entrega hubiera tenido como causa una falta del viajero, una orden dada por este que no sea resultado de una falta del transportista, un vicio propio de los equipajes facturados o circunstancias que el transportista no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar.
3. El transportista quedará exento de esta responsabilidad en la medida en que la pérdida o la avería resulten de riesgos particulares inherentes a uno o varios de los siguientes hechos:
 - a) falta o defecto de embalaje;
 - b) naturaleza especial de los equipajes;
 - c) expedición como equipajes de objetos excluidos del transporte.

Artículo 37

Carga de la prueba

1. La prueba de que la pérdida, la avería o el retraso en la entrega hubieren sido motivados por uno de los hechos previstos en el artículo 36, apartado 2, incumbirá al transportista.
2. Cuando el transportista, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, establezca que la pérdida o la avería haya podido resultar de uno o varios de los riesgos particulares previstos en el artículo 36, apartado 3, existirá la presunción de que se ha producido por dichas causas. No obstante, el derechohabiente seguirá teniendo derecho a probar que el daño no ha sido motivado, total o parcialmente, por uno de dichos riesgos.

Artículo 38

Transportistas subsiguientes

Cuando un transporte, objeto de un contrato de transporte único, sea efectuado por varios transportistas subsiguientes, cada transportista que tome a cargo los equipajes con el talón de equipajes o el vehículo con el talón de transporte, participará, en lo que respecta al despacho de equipajes o el transporte de vehículos, en el contrato de transporte conforme a las estipulaciones del talón de equipajes o del talón de transporte y asumirá las obligaciones que se deriven de los mismos. En este caso, cada transportista responderá de la ejecución del transporte por el trayecto total hasta la entrega.

Artículo 39

Transportista sustituto

1. El transportista que haya confiado, total o parcialmente, la ejecución de un transporte a un transportista sustituto, bien sea o no en el ejercicio de una facultad que le sea reconocida en el contrato de transporte, no dejará por ello de ser responsable de la totalidad del transporte.
2. Todas las disposiciones de las presentes Reglas uniformes que rigen la responsabilidad del transportista se aplicarán igualmente a la responsabilidad del transportista sustituto en lo que respecta al transporte efectuado por este último. Los artículos 48 y 52 se aplicarán cuando se entable una acción contra los agentes y cualesquiera otras personas a cuyos servicios recurra el transportista sustituto para la ejecución del transporte.
3. Cualquier convenio particular mediante el cual el transportista asuma obligaciones que no le incumban en virtud de las presentes Reglas uniformes, o renuncie a derechos que le sean conferidos por dichas Reglas uniformes, quedará sin efecto con respecto al transportista sustituto que no lo haya aceptado expresamente y por escrito. Con independencia de que el transportista sustituto haya aceptado o no dicho convenio, el transportista seguirá, no obstante, estando vinculado por las obligaciones o las renunciaciones que resulten del mencionado convenio particular.
4. En el caso y en la medida en que el transportista y el transportista sustituto sean responsables, su responsabilidad será solidaria.
5. El importe total de la indemnización debida por el transportista, el transportista sustituto y sus agentes, así como las demás personas a cuyos servicios recurran para la ejecución del transporte, no excederá de los límites previstos en las presentes Reglas uniformes.
6. El presente artículo no afectará a los derechos de repetición que puedan existir entre el transportista y el transportista sustituto.

Artículo 40

Presunción de pérdida

1. El derechohabiente podrá considerar perdido un bulto, sin tener que presentar otras pruebas, cuando no haya sido entregado o puesto a su disposición dentro de los catorce días siguientes a su petición de entrega, presentada conforme al artículo 22, apartado 3.

2. Si un bulto que se haya considerado perdido se hallase dentro del año siguiente a la petición de entrega, el transportista estará obligado a notificárselo al derechohabiente, cuando su domicilio sea conocido o pueda averiguarse.

3. Dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la notificación a que se refiere el apartado 2, el derechohabiente podrá exigir que el bulto le sea entregado. En este caso, deberá pagar los gastos relacionados con el transporte del bulto desde el lugar de expedición hasta aquel en que deba tener lugar la entrega y restituir la indemnización recibida, una vez deducidos los gastos que, en su caso, hubieran sido comprendidos en dicha indemnización. No obstante, conservará sus derechos a la indemnización por retraso en la entrega previstos en el artículo 43.

4. Si el bulto encontrado no ha sido reclamado en el plazo previsto en el apartado 3, o si el bulto ha sido hallado transcurrido más de un año desde la petición de entrega, el transportista dispondrá del mismo conforme a las leyes y reglamentos vigentes en el lugar donde se encuentre el bulto.

Artículo 41

Indemnización en caso de pérdida

1. En caso de pérdida total o parcial de los equipajes facturados, el transportista deberá pagar, con exclusión de los demás daños y perjuicios:

- a) si se ha probado el importe del daño, una indemnización igual a dicho importe, sin que exceda, no obstante, de 80 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 1 200 unidades de cuenta por bulto;
- b) si no se ha probado el importe del daño, una indemnización calculada a tanto alzado de 20 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 300 unidades de cuenta por bulto.

La modalidad de la indemnización, por kilogramo que falte o por bulto, quedará determinada por las condiciones generales de transporte.

2. El transportista deberá reembolsar, además, el precio pagado por el transporte de los equipajes y las restantes cantidades desembolsadas con ocasión del transporte del bulto perdido, así como los derechos de aduana e impuestos sobre consumos específicos que ya se hubieran abonado.

Artículo 42

Indemnización en caso de avería

1. En caso de avería de equipaje facturado, el transportista deberá pagar, con exclusión de los demás daños y perjuicios, una indemnización equivalente a la depreciación sufrida por el equipaje.

2. La indemnización no podrá exceder de:

- a) la cantidad a que habría ascendido en caso de pérdida total si la totalidad de los equipajes resultase depreciada por la avería;
- b) la cantidad a que habría ascendido en caso de pérdida de la parte depreciada si solamente una parte de los equipajes resultase depreciada por la avería.

Artículo 43

Indemnización por retraso en la entrega

1. En caso de retraso en la entrega de los equipajes facturados, el transportista deberá pagar, por cada período indivisible de 24 horas a partir de la petición de entrega y hasta un máximo de catorce días:

- a) si el derechohabiente prueba que se ha producido un perjuicio, comprendida una avería, una indemnización igual al importe del perjuicio hasta un máximo de 0,80 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto de los equipajes o de 14 unidades de cuenta por bulto, entregados con retraso;
- b) si el derechohabiente no prueba que por ello se ha producido un perjuicio, una indemnización a tanto alzado de 0,14 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto de los equipajes o de 2,80 unidades de cuenta por bulto, entregados con retraso.

La modalidad de indemnización, por kilogramo o por bulto, quedará determinada por las condiciones generales de transporte.

2. En caso de pérdida total de los equipajes, la indemnización prevista en el apartado 1 no podrá acumularse a la del artículo 41.

3. En caso de pérdida parcial de los equipajes, la indemnización prevista en el apartado 1 será abonada por la parte no perdida.

4. En caso de avería de los equipajes no debida al retraso en la entrega, la indemnización prevista en el apartado 1 se acumulará, si ha lugar, a la del artículo 42.

5. En ningún caso la acumulación de la indemnización prevista en el apartado 1 a las previstas en los artículos 41 y 42 podrá dar lugar al pago de una indemnización superior a la que correspondería en caso de pérdida total de los equipajes.

SECCIÓN 3

Vehículos

Artículo 44

Indemnización en caso de retraso

1. En caso de retraso en la carga por causa imputable al transportista o de retraso en la entrega de un vehículo, el transportista deberá pagar, cuando el derechohabiente pruebe que de ello ha resultado un perjuicio, una indemnización cuyo importe no podrá exceder del precio del transporte.
2. Si el derechohabiente renuncia al contrato de transporte, en caso de retraso en la carga por causa imputable al transportista, el precio del transporte será reembolsado al derechohabiente. Además, este podrá reclamar, si prueba que ha resultado un perjuicio de ese retraso, una indemnización cuyo importe no podrá exceder del precio del transporte.

Artículo 45

Indemnización en caso de pérdida

En caso de pérdida total o parcial de un vehículo, la indemnización que deberá pagarse al derechohabiente por el daño probado será calculada de acuerdo con el valor usual del vehículo y no podrá exceder de 8 000 unidades de cuenta. Un remolque, con o sin carga, será considerado como un vehículo independiente.

Artículo 46

Responsabilidad en lo que se refiere a otros objetos

1. En lo referente a los objetos dejados en el vehículo, o que se hallen en cofres (por ejemplo, cofres portaequipajes o para esquíes), sólidamente fijados al vehículo, el transportista solo será responsable del daño causado por su culpa. La indemnización total a pagar no podrá exceder de 1 400 unidades de cuenta.
2. En lo que se refiere a los objetos fijados en el exterior del vehículo, comprendidos los cofres mencionados en el apartado 1, el transportista solo será responsable en el caso de que se pruebe que el daño está motivado por un acto u por una omisión cometidos por el transportista, bien con intención de provocarlo o de modo temerario y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

Artículo 47

Derecho aplicable

Con sujeción a lo dispuesto en la presente sección, las disposiciones de la sección 2 relativas a la responsabilidad respecto a los equipajes serán igualmente aplicables a los vehículos.

Capítulo IV

Disposiciones comunes

Artículo 48

Inaplicabilidad del derecho a invocar los límites de responsabilidad

Los límites de responsabilidad previstos en las presentes Reglas uniformes, así como las disposiciones del Derecho nacional que limiten las indemnizaciones a una cantidad determinada, no se aplicarán cuando se pruebe que el daño es resultado de un acto o de una omisión cometidos por el transportista, bien con intención de provocarlo, o de modo temerario y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

Artículo 49

Conversión e intereses

1. Cuando el cálculo de la indemnización implique la conversión de cantidades expresadas en unidades monetarias extranjeras, la conversión se hará con arreglo al tipo de cambio del día y del lugar de pago de la indemnización.
2. El derechohabiente podrá pedir intereses sobre la indemnización, calculados a razón del 5 % anual, a partir del día de la reclamación prevista en el artículo 55 o, de no existir reclamación, desde la fecha de presentación de la demanda judicial.
3. No obstante, las indemnizaciones establecidas en virtud de los artículos 27 y 28 solo devengarán intereses a contar desde el día en que se produjeron los hechos que sirvieron de base para la determinación de su importe, si ese día fuese posterior al de la reclamación o al de presentación de la demanda judicial.
4. En lo que se refiere a los equipajes, solo se abonarán intereses si la indemnización excede de 16 unidades de cuenta por talón de equipajes.
5. En lo que se refiere a los equipajes, si el derechohabiente no entrega al transportista, dentro del plazo razonable que le haya sido fijado, los documentos justificativos necesarios para la liquidación definitiva de la reclamación, no se devengarán intereses entre la expiración del plazo fijado y la entrega efectiva de los documentos.

Artículo 50

Responsabilidad en caso de accidente nuclear

El transportista quedará liberado de la responsabilidad que le incumbe en virtud de las presentes Reglas uniformes cuando el daño haya sido causado por un accidente nuclear y cuando, en aplicación de las leyes y reglamentos de un Estado que regulen la responsabilidad en el ámbito de la energía nuclear, sea responsable de ese daño quien explote una instalación nuclear u otra persona que le sustituya.

Artículo 51

Personas de las que responde el transportista

El transportista será responsable de sus agentes y de las demás personas a cuyos servicios recurra para la ejecución del transporte, cuando dichos agentes o personas actúen en el ejercicio de sus funciones. Los gestores de la infraestructura ferroviaria en que se efectúe el transporte serán considerados como personas a cuyos servicios recurre el transportista para la ejecución del transporte.

Artículo 52

Otras acciones

1. En todos los casos en que sean aplicadas las presentes Reglas uniformes no se podrá ejercer contra el transportista ninguna acción de responsabilidad, por cualquier causa que sea, si no es bajo las condiciones y límites establecidos en estas Reglas uniformes.
2. Lo mismo sucederá con cualquier acción que se ejerza contra los agentes y demás personas de las que responda el transportista en virtud del artículo 51.

TÍTULO V

RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO

Artículo 53

Principios particulares de responsabilidad

El viajero será responsable frente al transportista por cualquier daño o perjuicio:

- a) resultante del incumplimiento por el viajero de las obligaciones que le incumben en virtud:
- 1) de los artículos 10, 14 y 20;
 - 2) de las disposiciones particulares para el transporte de vehículos, contenidas en las condiciones generales de transporte, o
 - 3) del Reglamento relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Ferrocarril (RID), o

b) causado por los objetos o animales que lleve consigo el viajero,

a no ser que este pruebe que el daño o perjuicio ha sido motivado por circunstancias que no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, a pesar de haber actuado con la diligencia requerida de un viajero cuidadoso. Esta disposición no afectará a la responsabilidad que pueda incumbir al transportista en virtud del artículo 26 y del artículo 33, apartado 1.

TÍTULO VI

EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Artículo 54

Comprobación de la pérdida parcial o de la avería

1. Cuando el transportista descubra o presuma la existencia de una pérdida parcial o de una avería de un objeto transportado bajo su custodia (equipajes, vehículos), o el derechohabiente alegue su existencia, el transportista estará obligado a levantar sin demora, y a ser posible, en presencia del derechohabiente, un acta en la que se haga constar, según la naturaleza del daño, el estado del objeto y, en lo posible, la cuantía del daño, su causa y el momento en que se produjo.
2. Deberá entregarse gratuitamente una copia del acta al derechohabiente.
3. Si el derechohabiente no aceptase lo indicado en el acta, podrá pedir que el estado de los equipajes o del vehículo, así como la causa y el importe del daño sean comprobados por un perito designado por las partes en el contrato de transporte o por vía judicial. El procedimiento quedará sometido a las leyes y reglamentos del Estado en que tenga lugar la comprobación.

Artículo 55

Reclamaciones

1. Las reclamaciones relativas a la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros deberán dirigirse por escrito al transportista contra quien pueda ejercerse la acción judicial. En el caso de un transporte objeto de un contrato único y efectuado por transportistas subsiguientes, las reclamaciones podrán igualmente dirigirse al primero o al último transportista, así como al transportista que tenga su sede principal o la sucursal o el establecimiento que haya concluido el contrato de transporte en el Estado del domicilio o de residencia habitual del viajero.
2. Las demás reclamaciones relativas al contrato de transporte deberán dirigirse por escrito al transportista designado en el artículo 56, apartados 2 y 3.

3. Los documentos que el derechohabiente desee adjuntar a la reclamación por considerarlos de utilidad deberán ser presentados, bien en el original, bien en copia, debidamente legalizada si el transportista así lo solicita. Al producirse el pago de la reclamación, el transportista podrá exigir la restitución del título de transporte, el talón de equipajes y el talón de transporte.

Artículo 56

Transportistas que pueden ser demandados

1. La acción judicial fundada en la responsabilidad del transportista en caso de muerte y de lesiones de los viajeros solo podrá ejercerse contra un transportista responsable en el sentido del artículo 26, apartado 5.
2. A reserva de lo dispuesto en el apartado 4, las demás acciones judiciales de los viajeros fundadas en el contrato de transporte podrán ejercerse únicamente contra el primero o el último transportista o contra aquel que hubiera efectuado la parte del transporte durante la cual se hubiera producido el hecho generador de la acción.
3. Cuando, en el caso de transportes efectuados por transportistas subsiguientes, el transportista que deba hacer entrega del equipaje o del vehículo esté designado con su consentimiento en el talón de equipajes o en el talón de transporte, podrá entablarse una acción contra él conforme al apartado 2, aunque no hubiera recibido los equipajes o el vehículo.
4. La acción judicial para la restitución de una cantidad pagada en virtud del contrato de transporte podrá ejercitarse contra el transportista que haya percibido dicha cantidad o contra aquel a cuyo favor se hubiera cobrado.
5. La acción judicial podrá ejercitarse contra un transportista distinto de los indicados en los apartados 2 y 4 cuando se presente como demanda reconventional o como excepción en el procedimiento relativo a una demanda principal fundada en el mismo contrato de transporte.
6. En la medida en que las presentes Reglas uniformes sean aplicables al transportista sustituto, podrá igualmente entablarse una acción contra él.
7. Si el demandante pudiera elegir entre varios transportistas, su derecho de opción se extinguirá desde el momento en que entable la acción judicial contra uno de ellos; lo mismo sucederá si el demandante puede elegir entre uno o varios transportistas y un transportista sustituto.

Artículo 58

Extinción del derecho de acción en caso de muerte o de lesiones

1. Todo derecho de acción del derechohabiente fundado en la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros quedará extinguido si el derechohabiente no notifica el accidente ocurrido al viajero, dentro de los 12 meses a partir

del conocimiento del daño, a uno de los transportistas a los que se pueda presentar una reclamación con arreglo al artículo 55, apartado 1. En caso de que el derechohabiente notifique el accidente verbalmente al transportista, este deberá entregarle una certificación de dicha notificación verbal.

2. No obstante, no se extinguirá el derecho de acción si:

- a) dentro del plazo previsto en el apartado 1, el derechohabiente hubiera presentado una reclamación ante uno de los transportistas indicados en el artículo 55, apartado 1;
- b) dentro del plazo previsto en el apartado 1, el transportista responsable hubiera tenido conocimiento por otro medio del accidente ocurrido al viajero;
- c) el accidente no hubiera sido notificado o lo hubiera sido con retraso, por circunstancias que no sean imputables al derechohabiente;
- d) el derechohabiente presenta la prueba de que el accidente ha sido causado por culpa del transportista.

Artículo 59

Extinción del derecho de acción derivado del transporte de equipajes

1. La recepción de los equipajes por parte del derechohabiente extinguirá todo derecho de acción contra el transportista, derivado del contrato de transporte, en caso de pérdida parcial, avería o retraso en la entrega.

2. No obstante, no se extinguirá el derecho de acción:

a) en caso de pérdida parcial o de avería,

1) si la pérdida o la avería ha sido comprobada conforme al artículo 54 antes de la recepción de los equipajes por el derechohabiente;

2) si la comprobación que hubiera debido hacerse conforme al artículo 54 no se ha efectuado por culpa únicamente del transportista;

b) en el caso de daño no aparente cuya existencia se comprueba después de la recepción de los equipajes por el derechohabiente, si este

1) solicita la comprobación conforme al artículo 54 inmediatamente después del descubrimiento del daño y a más tardar en los tres días siguientes a la recepción de los equipajes, y

2) prueba, además, que el daño se ha producido entre el momento de hacerse cargo el transportista del equipaje y la entrega;

c) en caso de retraso en la entrega, si el derechohabiente ha hecho valer sus derechos ante uno de los transportistas señalados en el artículo 56, apartado 3, en un plazo que no exceda de 21 días;

d) si el derechohabiente presenta pruebas de que el daño ha sido causado por culpa del transportista.

Artículo 60

Prescripción

1. Las acciones por daños y perjuicios basadas en la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros prescribirán:

a) en lo que respecta al viajero, a los tres años, que se contarán a partir del día siguiente al del accidente;

b) con respecto a los demás derechohabientes, a los tres años, que se contarán a partir del día siguiente al de fallecimiento del viajero, sin que, no obstante, este plazo pueda sobrepasar de cinco años a partir del día siguiente al del accidente.

2. Las demás acciones nacidas del contrato de transporte prescribirán al transcurrir un año. No obstante, prescribirán a los dos años si se trata de una acción fundada en un daño resultante de un acto o una omisión cometidos, bien con intención de provocar ese daño, o bien temerariamente y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

3. El plazo de prescripción previsto en el apartado 2 correrá:

a) para la acción de indemnización por pérdida total: desde el decimocuarto día siguiente al de expiración del plazo previsto en el artículo 22, apartado 3;

b) para la acción de indemnización por pérdida parcial, avería o retraso en la entrega: desde el día en que haya tenido lugar la entrega;

c) para todas las demás acciones relativas al transporte de viajeros: desde el día de expiración de la validez del título de transporte.

El día indicado como punto de partida del plazo de prescripción nunca estará comprendido en el plazo.

4. [...]

5. [...]

6. A reserva de lo anteriormente dispuesto, la suspensión y la interrupción de la prescripción se regirán por el Derecho nacional.

TÍTULO VII

RELACIONES ENTRE TRANSPORTISTAS

Artículo 61

Repartición del precio del transporte

1. Todo transportista estará obligado a pagar a los transportistas interesados la parte que les corresponda del precio de transporte que haya percibido o que hubiera debido percibir. Las modalidades de pago quedarán fijadas por convenio entre los transportistas.
2. El artículo 6, apartado 3, el artículo 16, apartado 3, y el artículo 25 se aplicarán igualmente en las relaciones entre transportistas subsiguientes.

Artículo 62

Derecho de repetición

1. El transportista que haya pagado una indemnización en virtud de las presentes Reglas uniformes tendrá derecho a repetir contra los transportistas que hayan participado en el transporte conforme a las disposiciones siguientes:
 - a) el transportista causante del daño será el único responsable del mismo;
 - b) si son varios los transportistas causantes del daño, cada uno de ellos responderá del daño que hubiera causado; si la distinción es imposible, se repartirá entre ellos la carga de la indemnización, conforme los principios enunciados en la letra c);
 - c) si no puede probarse cuál de los transportistas ha causado el daño, se repartirá la carga de la indemnización entre todos los transportistas que hayan participado en el transporte, a excepción de aquellos que demuestren que no fueron causantes del daño acaecido; el reparto se hará proporcionalmente a la parte del precio del transporte que corresponda a cada uno de los transportistas.
2. En caso de insolvencia de uno de dichos transportistas, la parte que le corresponda y que no haya pagado se repartirá entre todos los demás transportistas que hubieren intervenido en el transporte, proporcionalmente a la parte del precio del transporte que corresponda a cada uno de ellos.

Artículo 63

Procedimiento en caso de repetición

1. El transportista contra el que se entable una acción de repetición no estará facultado para impugnar el fundamento de un pago efectuado por el transportista que la haya entablado en virtud del artículo 62 si la indemnización ha sido fijada judicialmente y el primer transportista ha recibido debidamente la notificación de las actuaciones y ha tenido oportunidad de

intervenir en el proceso. El juez que entienda de la acción principal fijará los plazos concedidos para la notificación de la demanda y para la intervención.

2. El transportista que desee ejercer su derecho de repetición deberá formular la demanda en una sola y única instancia contra todos los transportistas con los cuales no hubiere transigido, so pena de perder su derecho de repetición contra aquellos a quienes no haya incluido en la demanda.

3. El juez deberá resolver en una misma sentencia todas las acciones de que sea competente sometidas a su decisión.

4. El transportista que desee hacer valer su derecho de repetición podrá entablar la correspondiente acción ante los tribunales del Estado en cuyo territorio alguno de los transportistas participantes en el transporte tenga su sede principal o la sucursal o el establecimiento que hubiera concluido el contrato de transporte.

5. Cuando la acción deba entablarase contra varios transportistas, el transportista que la ejercite podrá elegir para hacerlo uno cualquiera de los tribunales competentes en virtud del apartado 4.

6. No podrán acumularse los procedimientos de repetición a las acciones de indemnización ejercidas por el derechohabiente con arreglo al contrato de transporte.

Artículo 64

Acuerdos relativos a las acciones

Los transportistas gozan de libertad para convenir entre ellos disposiciones que dejen sin efecto lo dispuesto en los artículos 61 y 62.

↓ 1371/2007/CE anexo II)
⇒ nuevo

ANEXO II

INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBEN FACILITAR LAS EMPRESAS FERROVIARIAS Y LOS LOS PROVEEDORES DE BILLETES

Parte I: Información previa al viaje

- Condiciones generales aplicables al contrato
- Horarios y condiciones del viaje más rápido
- Horarios y condiciones de las tarifas más baratas

- Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas de movilidad reducida ⇒ de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Directiva XXX ⇐
- ~~Accesibilidad y e~~Condiciones de acceso para bicicletas
- Asientos o plazas disponibles en los vagones de fumadores y de no fumadores, en primera y en segunda clase y en literas y coches-cama
- Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios
- Disponibilidad de servicios a bordo
- Procedimientos para recuperar el equipaje extraviado
- Procedimientos para presentar reclamaciones.

Parte II: Información durante el viaje

- Servicios a bordo
- Estación siguiente
- Retrasos
- Principales servicios de enlace
- Cuestiones de seguridad

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

~~Información y billetes~~

~~Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones de los servicios~~

~~CANCELACIONES DE SERVICIOS~~

~~Limpieza del material rodante y de las instalaciones de las estaciones (calidad del aire en los vagones, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)~~

~~Estudios sobre satisfacción de los usuarios~~

~~Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio~~

~~Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida~~

↕ nuevo

I. Requisitos relativos a las empresas ferroviarias

A más tardar el 30 de junio de cada año, las empresas ferroviarias publicarán en su sitio web el informe sobre la calidad del servicio correspondiente al ejercicio económico previo y lo enviarán al organismo nacional de ejecución y a la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea a efectos de su publicación en su sitio web. Las empresas publicarán el informe en su sitio web en su lengua o lenguas oficiales y, en la medida de lo posible, también en otras lenguas de la Unión, e incluirá un resumen en inglés.

Los informes sobre la calidad del servicio incluirán información sobre, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 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 concedida.

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.

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.

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).

5) Perturbaciones

existencia y breve descripción de los planes de contingencia y los planes de gestión de crisis.

II. Requisitos relativos a los administradores de estaciones y administradores de infraestructuras

Los informes sobre la calidad del servicio incluirán información sobre, como mínimo, los siguientes aspectos:

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.

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.

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.

4) Estudio sobre satisfacción de los usuarios

Categorías mínimas que deben incluirse:

- 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.

ANEXO IV

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES POR LOS ORGANISMOS NACIONALES DE EJECUCIÓN

En casos complejos, como aquellos que implican varias reclamaciones o afectan a varios operadores, o los relativos a viajes transfronterizos o accidentes ocurridos en un Estado miembro distinto de aquel que ha otorgado la licencia a la empresa —en particular, cuando no está claro cuál es el organismo nacional de ejecución competente o cuando se pueda facilitar o acelerar la resolución de la reclamación—, los organismos nacionales de ejecución cooperarán para designar a un organismo «responsable», que actuará de punto único de contacto con los viajeros. Todos los organismos nacionales de ejecución implicados cooperarán para facilitar la resolución de la reclamación (lo que incluye compartir información, ayudar a la traducción de documentos y facilitar información sobre las circunstancias de los incidentes). Se informará a los viajeros de cuál es el organismo que actúa como organismo «responsable».

↓ nuevo

ANEXO V

TABLA DE CORRESPONDENCIAS

Reglamento (CE) n.º 1371/2007	El presente Reglamento
Artículo 1	Artículo 1
Artículo 1, letra a)	Artículo 1, letra a)
Artículo 1, letra b)	Artículo 1, letra b)
----	Artículo 1, letra c)
Artículo 1, letra c)	Artículo 1, letra d)
----	Artículo 1, letra e)
Artículo 1, letra d)	Artículo 1, letra f)
Artículo 1, letra e)	Artículo 1, letra g)
----	Artículo 1, letra h)
Artículo 1, letra f)	Artículo 1, letra i)
Artículo 2	Artículo 2
Artículo 2, apartado 1	Artículo 2, apartado 1
Artículo 2, apartado 2	----
Artículo 2, apartado 3	----
Artículo 2, apartado 4	----
Artículo 2, apartado 5	----
Artículo 2, apartado 6	----
Artículo 2, apartado 7	----
----	Artículo 2, apartado 2
----	Artículo 2, apartado 3
Artículo 3	Artículo 3

Artículo 3, punto 1

Artículo 3, puntos 2 y 3

Artículo 3, punto 4

Artículo 3, punto 5

Artículo 3, punto 6

Artículo 3, punto 7

Artículo 3, punto 8

Artículo 3, punto 9

Artículo 3, punto 10

Artículo 3, punto 11

Artículo 3, punto 12

Artículo 3, punto 13

Artículo 3, punto 14

Artículo 3, punto 15

Artículo 3, punto 16

Artículo 3, punto 17

Artículo 4

Artículo 5

Artículo 6

Artículo 7

Artículo 8

Artículo 3, punto 1

Artículo 3, punto 2

Artículo 3, punto 3

Artículo 3, punto 4

Artículo 3, punto 5

Artículo 3, punto 6

Artículo 3, punto 7

Artículo 3, punto 8

Artículo 3, punto 9

Artículo 3, punto 10

Artículo 3, punto 11

Artículo 3, punto 12

Artículo 3, punto 13

Artículo 3, punto 14

Artículo 3, punto 16

Artículo 3, punto 17

Artículo 3, punto 18

Artículo 3, punto 19

Artículo 4

Artículo 5

Artículo 6

Artículo 7

Artículo 8

Artículo 9

Artículo 9, apartado 4

Artículo 9

Artículo 9, apartado 3

Artículo 10

Artículo 11

Artículo 12

Artículo 12, apartado 2

Artículo 13

Artículo 14

Artículo 15

Artículo 16

Artículo 17

Artículo 18

Artículo 19

Artículo 20

Artículo 21, apartado 1

Artículo 21, apartado 2

Artículo 22

Artículo 22, apartado 2

Artículo 23

Artículo 10

Artículo 10, apartados 5 y 6

Artículo 11

Artículo 12

Artículo 13

Artículo 14

Artículo 15

Artículo 16

Artículo 16, apartados 2 y 3

Artículo 17

Artículo 17, apartado 8

Artículo 18

Artículo 18, apartado 6

Artículo 19

Artículo 20

Artículo 21

Artículo 22, apartado 2, y artículo 23,
apartado 2

Artículo 22

Artículo 22, apartado 4

Artículo 23

Artículo 23, apartado 4

Artículo 24

Artículo 25

Artículo 26

Artículo 27

Artículo 27, apartado 3

Artículo 28

Artículo 29

Artículo 30

Artículo 31

Artículo 32

Artículo 33

Artículo 34

Artículo 35

Artículo 36

Artículo 37

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Artículo 24

Artículo 25, apartados 1, 2 y 3

Artículo 26

Artículo 27

Artículo 28

Artículo 28, apartado 3

Artículo 28, apartado 4

Artículo 29

Artículo 30

Artículo 31

Artículos 32 y 33

Artículo 34

Artículo 34, apartados 1 y 3

Artículo 35

Artículo 36

Artículo 37

Artículo 38

Artículo 39

Artículo 40

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Anexos IV y V