UNIÓN EUROPEA

EL PARLAMENTO EUROPEO **EL CONSEJO**

Bruselas, 4 de noviembre de 2026
(OR. en)

2023/0437(COD) **PE-CONS 59/26**

TRANS 511
CODEC 1474

ACTOS LEGISLATIVOS Y OTROS INSTRUMENTOS

Asunto:	REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros o pasajeros en la Unión

REGLAMENTO (UE) 2026/…
DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de …

por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros o pasajeros en la Unión

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 91, apartado 1, y su artículo 100, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo[1],

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario[2],

---

1 DO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj.

2 Posición del Parlamento Europeo de 20 de octubre de 2026 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de …

Considerando lo siguiente:

(1) A fin de garantizar una protección eficaz de los derechos de los viajeros o pasajeros en la Unión cuando viajan en avión, en ferrocarril, por mar y por vías navegables, así como en autobús y autocar, deben modificarse los Reglamentos (CE) n.º 261/2004[3], (CE) n.º 1107/2006[4], (UE) n.º 1177/2010[5], (UE) n.º 181/2011[6] y (UE) 2021/782[7] del Parlamento Europeo y del Consejo.

(2) Los derechos efectivos de los viajeros y pasajeros deben fomentar un aumento de los viajes en transporte público, lo cual es un objetivo establecido por la Comunicación de la Comisión de 9 de diciembre de 2020 titulada «Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente: encauzar el transporte europeo de cara al futuro».

---

3 Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 *(*DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj*)*.

4 Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo *(*DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj*)*.

5 Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 *(*DO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj*)*.

6 Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 *(*DO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj*)*.

7 Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj*)*.

(3) A raíz de la evaluación exhaustiva de los Reglamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) n.º 181/2011 llevada a cabo entre 2019 y 2020, la Comisión concluyó que la eficacia de la legislación de la Unión en materia de derechos de los viajeros y pasajeros se ve comprometida por el desconocimiento de estos sobre sus derechos y sobre las disposiciones vigentes relativas al ejercicio de esos derechos. Además, esas evaluaciones también concluyeron que los viajeros y pasajeros, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, no se benefician plenamente de sus derechos debido a las deficiencias en su aplicación por parte de los transportistas, las entidades gestoras de aeropuertos, los administradores de estaciones, los operadores de terminales portuarias, los organismos gestores de estaciones de autobuses y los intermediarios, por una parte, y a las deficiencias en la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros y pasajeros por parte de las autoridades nacionales, por otra.

(4) Es necesario simplificar, hacer más coherentes y armonizar, entre los distintos modos de transporte, las normas relativas a: la designación y las tareas de los organismos nacionales responsables del cumplimiento; las reclamaciones; la tramitación de las reclamaciones por parte de los organismos designados; la obligación de compartir información sobre la resolución alternativa de litigios; el procedimiento de solicitud de reembolso o indemnización; y la obligación de los transportistas de compartir información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento. El Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril es un buen punto de partida para revisar el acervo en materia de derechos de los viajeros y pasajeros contenido en los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) n.º 181/2011.

(5) La creciente proliferación de agencias de reclamaciones —que son entidades privadas que ayudan a viajeros y pasajeros a reclamar indemnizaciones con arreglo al Reglamento (CE) n.º 261/2004— indica claramente que estos siguen teniendo dificultades para hacer valer sus derechos directamente ante los transportistas aéreos. Al reforzar el respeto de los derechos de los viajeros y pasajeros se podría reducir en gran medida su dependencia de dichas entidades, que a menudo se reservan una parte considerable de la indemnización que, de otro modo, se adeudaría a viajeros y pasajeros.

(6) Los pasajeros que reserven su vuelo a través de intermediarios autorizados deben recibir el reembolso íntegro del precio pagado, incluida cualquier comisión de intermediación, cuando esta se haya aplicado, en caso de incidencias de su vuelo que den lugar al derecho al reembolso. El reembolso íntegro de la comisión de intermediación responde a los objetivos siguientes: velar por un alto nivel de protección de los pasajeros; proteger la libertad de los pasajeros para elegir con conocimiento de causa el canal de reserva más ventajoso económicamente, sin verse perjudicados en caso de incidencias que den lugar al derecho al reembolso; y proporcionar seguridad jurídica a los transportistas aéreos y a los intermediarios en cuanto al alcance de la obligación de reembolso. A fin de garantizar la claridad jurídica tanto para los pasajeros como para los transportistas aéreos y los intermediarios, es necesario establecer los principios y procedimientos que rigen el reembolso de la comisión de intermediación.

(7) En el contexto de la política de transporte de la Unión, además del objetivo de proteger a los viajeros y pasajeros, también es importante garantizar una amplia variedad de intermediarios para facilitar los viajes y reforzar el mercado interior. Sin embargo, es probable que la aplicación plena de todas las disposiciones establecidas en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, también a las microempresas, perjudique la consecución de dicho objetivo, ya que probablemente pondría en peligro la viabilidad financiera de los intermediarios que son microempresas autónomas en el sentido de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión[8]. Por tanto, esas microempresas deben tener la opción de no reembolsar a los pasajeros la totalidad de la comisión de intermediación, siempre que existan las salvaguardias adecuadas, en particular que se informe al pasajero al inicio del proceso de reserva de que no recibiría un reembolso íntegro de la comisión de intermediación. Dado que la mayoría de las reservas realizadas a través de intermediarios no implican a microempresas, cabe esperar razonablemente que tal excepción no afecte al buen funcionamiento del mercado interior.

[8] Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) En la actualidad, cuando los billetes se reservan a través de un intermediario, el proceso de reembolso no es claro y, por tanto, debe aclararse. Los intermediarios participan en el proceso de reembolso de dos maneras diferentes. Bien transmiten los datos de pago del pasajero directamente al transportista (lo que se denomina intermediario «de paso») y el transportista aéreo revierte el flujo de pago original, de modo que el reembolso llega directamente a la cuenta del pasajero. O bien el intermediario paga al transportista aéreo con cargo a su propia cuenta (lo que se denomina intermediario de tipo «comerciante registrado») y, cuando dicho transportista revierte el flujo de pago, el pago del reembolso llega a la cuenta del intermediario, quien, a continuación, transfiere el pago final del reembolso al pasajero. A menudo, los pasajeros desconocen qué proceso de reembolso se está escogiendo. Por tanto, los intermediarios deben informar a los pasajeros, en el momento de ofrecer los billetes y antes de que los pasajeros finalicen las reservas, sobre si el transportista aéreo acepta tramitar el reembolso a través del intermediario y sobre el proceso de reembolso propiamente dicho.

(9) La tramitación del pago del reembolso a través del intermediario que efectuó el pago al transportista aéreo con cargo a su propia cuenta es una práctica generalizada en el sector aéreo, por lo que es una opción que debe seguir disponible para los transportistas aéreos.

(10) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 establece que, en caso de incidencia, el pasajero tiene derecho al reembolso del precio íntegro del billete y de la comisión de intermediación, si esta se ha aplicado, en un plazo de siete días naturales. De conformidad con el presente Reglamento, si el transportista aéreo opta por tramitar los reembolsos a través del intermediario, el plazo para reembolsar al pasajero debe ampliarse a un máximo de catorce días naturales, a fin de tener en cuenta el hecho de que el proceso de reembolso consta de dos etapas. Por tanto, el transportista aéreo debe transferir el pago del reembolso al intermediario en un máximo de siete días naturales y el intermediario debe transferirlo al pasajero en un plazo máximo adicional de siete días naturales. No obstante, si el pasajero no recibe el reembolso en un plazo máximo de catorce días, debe tener derecho a recibir el reembolso directamente del transportista aéreo.

(11) En caso de que se haya de reembolsar una comisión de intermediación, la cuestión de si es el transportista aéreo o el intermediario quien soporta la carga financiera de dicho reembolso debe solventarse en la relación entre empresas que vincula al transportista aéreo con el intermediario, independientemente de cuál de ellos deba efectuar el pago al pasajero.

(12) La comisión de intermediación constituye un componente inevitable de la reserva de un vuelo a través de un intermediario y, si el billete no se expide por el propio transportista aéreo, debe considerarse que este la ha autorizado. Cuando un transportista aéreo acepta que el intermediario expida billetes de avión en su nombre y por su cuenta, debe asumirse que es necesariamente consciente de la práctica comercial del intermediario de cobrar al pasajero una comisión de intermediación. Los transportistas aéreos deben poder autorizar la emisión o venta de sus billetes a través de intermediarios de diversas maneras, como acuerdos comerciales directos, indirectamente mediante acuerdos con terceros que expidan y revendan sus billetes o bien mediante acuerdos sectoriales. Sin embargo, no debe permitirse la práctica de captura de datos en pantalla, por la que un intermediario no informa al transportista aéreo de que está reservando billetes en calidad de intermediario.

(13) La factura del pasajero emitida por el intermediario debe considerarse prueba suficiente del precio íntegro del billete y de cualquier comisión de intermediación pagada, y el transportista aéreo debe aceptarla como tal. No obstante, el pasajero también debe tener la posibilidad de decidir si desea utilizar cualquier otro documento o registro que muestre el precio íntegro y las posibles comisiones pagadas, como extractos de transferencias bancarias.

(14) No debe considerarse que existe una comisión de intermediación en relación con billetes individuales cuando el intermediario cobre a una persona jurídica una comisión de servicio a tanto alzado o por volumen que cubra todas las reservas de billetes efectuadas por el intermediario para esa persona jurídica durante un período determinado.

(15) La reserva de billetes a través de intermediarios de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 implicaría el tratamiento de datos personales, incluidos los datos de contacto de los pasajeros. El tratamiento de datos personales con arreglo al Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe llevarse a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión en materia de protección de los datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[9], a los efectos y por la duración establecida en dicho acto. Los transportistas aéreos y los intermediarios deben estar autorizados a conservar los datos de contacto de los pasajeros recogidos a efectos del cumplimiento de su obligación de informarles sobre el viaje durante un máximo de noventa y seis horas después de haberse completado el contrato de transporte. En caso de incidencias en el viaje, podría ser necesario un período de conservación más largo para que los transportistas aéreos y los intermediarios puedan cumplir sus obligaciones en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en lo que respecta a proporcionar una compensación, el reembolso o un transporte alternativo y asistencia, así como a la tramitación de reclamaciones. Todo tratamiento de los datos personales de los pasajeros, incluida la conservación de dichos datos por los transportistas aéreos y los intermediarios para fines distintos de aquellos para los que se hubieran recogido inicialmente en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, debe llevarse a cabo de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679. Los transportistas aéreos y los intermediarios deben estar autorizados a utilizar los datos personales de los pasajeros o conservarlos durante un período más largo que el período de conservación previsto en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y para otros fines legítimos cuando el tratamiento se base en otros actos del Derecho de la Unión o nacional, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679.

---

[9] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI*:* http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj*)*.

Entre esos otros fines legítimos se cuenta el tratamiento a efectos de resolución de litigios, incluidos procedimientos judiciales, en relación con la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Además, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe entenderse sin perjuicio del tratamiento de datos personales basado en el Derecho de la Unión o nacional que constituya una medida necesaria y proporcionada en una sociedad democrática para salvaguardar los objetivos a que se refiere el artículo 23, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679. En particular, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe entenderse sin perjuicio del tratamiento de datos personales con arreglo a la Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo[10]y al Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo[11], o al Derecho nacional de conformidad con el artículo 6, apartado 4, del Reglamento (UE) 2016/679 o al Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad operacional y seguridad física de la aviación. Los datos de contacto de los pasajeros no deben utilizarse con fines comerciales a menos que los pasajeros hayan dado su consentimiento para dicho tratamiento, incluso cuando este tenga lugar con fines de comercialización directa, tal como se establece en la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo[12]. Cabe señalar asimismo que las obligaciones de facilitar información a los pasajeros sobre sus derechos deben entenderse sin perjuicio de la obligación del responsable del tratamiento de facilitar información al interesado de conformidad con los artículos 12, 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

---

10 Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la utilización de datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR) para la prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de los delitos de terrorismo y de la delincuencia grave (DO L 119 de 4.5.2016, p. 132, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj).

11 Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Cuando el pasajero tenga un billete expedido por un intermediario o por un transportista aéreo que no haya operado el vuelo en el que se haya producido la incidencia, dicho transportista aéreo debe transmitir los datos personales necesarios y la información conexa relativa a ese pasajero al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, de modo que este pueda ponerse en contacto directamente con el pasajero cuando sea necesario para garantizar que este recibe la información pertinente sobre su viaje y que el transportista aéreo cumple sus obligaciones en virtud del presente Reglamento, en virtud del Reglamento (CE) n.º 2111/2005 en lo que respecta a la información sobre la identidad de la compañía aérea operadora y en virtud del Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad operacional y seguridad física de la aviación.

(17) A fin de mejorar el respeto de los derechos de los viajeros y pasajeros en la Unión, los organismos nacionales responsables del cumplimiento u otros organismos competentes deben tener competencias que les permitan adoptar medidas de ejecución suficientes para impedir eficazmente las infracciones de los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782. Estas medidas de ejecución deben tener en cuenta no solo las reclamaciones presentadas por los viajeros y pasajeros, sino también otras actividades, como auditorías, inspecciones o entrevistas.

(18) Las actividades de seguimiento efectuadas por los organismos nacionales responsables del cumplimiento deben ser eficaces y proporcionadas al objetivo de garantizar el cumplimiento general del presente Reglamento y deben llevarse a cabo con una regularidad y un seguimiento adecuados, además de permitir, si es posible, que los informes de dichos organismos nacionales responsables del cumplimiento presenten las prioridades al respecto de manera coherente.

(19) La información facilitada a los viajeros y pasajeros sobre sus derechos antes del viaje y durante este debe contribuir a que tengan un mejor conocimiento de dichos derechos. Esa información debe ser concisa y ponerse a su disposición de forma fácil, destacada y directa. Debe facilitarse de manera clara y comprensible y, en la medida de lo posible, por medios electrónicos.

(20) Los organismos nacionales responsables del cumplimiento deben coordinarse entre sí para garantizar una interpretación harmonizada y la aplicación transfronteriza de los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782. Cuando proceda, los organismos nacionales responsables del cumplimiento y los organismos designados para ocuparse de las reclamaciones de los viajeros y pasajeros deben intercambiar la información pertinente a fin de facilitar la cooperación y la ejecución efectiva de las tareas. Un flujo regular de información de los transportistas, los gestores de terminales y estaciones y los intermediarios a los organismos nacionales responsables del cumplimiento sobre todos los aspectos relacionados con la aplicación de los Reglamentos en cuestión debería permitir a los organismos nacionales responsables del cumplimiento desempeñar mejor su función de seguimiento.

(21) La Comisión debe apoyar el diálogo y promover la cooperación entre los Estados miembros en lo relativo a la aplicación del presente Reglamento, incluso adoptando directrices y promoviendo las mejores prácticas.

(22) Los procedimientos de reembolso e indemnización deben ser no discriminatorios y fácilmente accesibles. Con el fin de facilitar a los viajeros y pasajeros la solicitud de reembolso o indemnización de conformidad con los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782, deben establecerse formularios para dichas solicitudes que sean válidos en toda la Unión. Los viajeros y pasajeros deben tener la posibilidad de presentar sus solicitudes utilizando dichos formularios. Aunque la presentación de solicitudes de reembolso e indemnización por medios electrónicos se ha generalizado, los viajeros y pasajeros deben contar con oportunidades suficientes tanto de presentar solicitudes como de que sus asuntos se tramiten eficazmente por otros medios, por ejemplo, por teléfono o por correo postal.

(23) Debe informarse a los viajeros y pasajeros que buscan reparación individual de las posibilidades de presentar reclamaciones ante organismos de resolución alternativa de litigios por presuntas infracciones de los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento, o cualquier otro organismo designado por los Estados miembros para tramitar las reclamaciones de los viajeros y pasajeros, son los mejor situados para hacerlo.

(24) A la luz del artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad[13], y con objeto de brindar a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida oportunidades de utilizar el transporte aéreo comparables a las de otros pasajeros y viajeros, el Derecho de la Unión garantiza el derecho a la no discriminación en el acceso al transporte, junto con otros derechos. Entre ellos se incluyen el derecho de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida a recibir asistencia gratuita cuando viajen en avión, en ferrocarril, por mar o por vías navegables, o en autobús o autocar. Una persona con discapacidad o con movilidad reducida debe tener la posibilidad de viajar acompañada de otra persona capaz de prestarle la asistencia requerida con arreglo a los requisitos de seguridad aplicables en virtud del Derecho internacional, del Derecho de la Unión o del Derecho nacional o requerida por las autoridades competentes. Cuando la compañía aérea o el transportista aéreo introduzca un requisito de ese tipo pero no pueda ofrecer la asistencia que necesite la persona con discapacidad o con movilidad reducida, se debe permitir a esa persona ir acompañada por otra persona de su elección, que debe tener derecho a viajar gratuitamente y a sentarse al lado de esa persona con discapacidad o con movilidad reducida. Antes de prestar dicho servicio, las compañías aéreas o los transportistas aéreos deben poder solicitar que esas personas demuestren su situación de discapacidad reconocida de conformidad con el Derecho de la Unión o nacional. En tales casos, las compañías aéreas o los transportistas aéreos pueden aceptar la Tarjeta Europea de Discapacidad, expedida con arreglo a la Directiva (UE) 2024/2841 del Parlamento Europeo y del Consejo[14], como prueba de la situación de discapacidad reconocida. La compañía aérea, el transportista aéreo o su agente autorizado debe poner a disposición del público, en formatos accesibles, las normas de seguridad que aplica al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, de conformidad con el Derecho de la Unión o nacional aplicable, como los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo[15].

---

13 DO L 23 de 27.1.2010, p. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/48(1)/oj.

14 Directiva (UE) 2024/2841 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, por la que se establecen la Tarjeta Europea de Discapacidad y la Tarjeta Europea de Estacionamiento para personas con discapacidad (DO L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

(25) La Comisión, en cooperación con los Estados miembros y con organizaciones que representan a personas con discapacidad y a personas usuarias de perros de asistencia reconocidos, debe evaluar la situación en cada Estado miembro, teniendo en cuenta la especificidad de la situación, y actuar, entre otras cosas mediante actos jurídicos, para garantizar el reconocimiento mutuo de los perros de asistencia reconocidos en toda la Unión. Cuando se permita a una persona con discapacidad viajar con un perro de asistencia reconocido en el vuelo de ida, se ha de considerar que es un perro de asistencia reconocido durante todo el viaje, tanto de ida como de vuelta, a fin de garantizar un acceso uniforme y no discriminatorio en toda la Unión.

(26) Los Reglamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) 2021/782 ya exigen que las entidades gestoras de aeropuertos, los operadores de terminales portuarias y los transportistas, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones, respectivamente, establezcan y pongan a disposición del público normas de calidad del servicio relativas al respeto de los derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Debe garantizarse la coherencia entre los distintos modos de transporte y también deben tenerse debidamente en cuenta las especificidades de cada uno de ellos. Por consiguiente, la obligación de establecer normas de calidad del servicio relativas a los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida debe ampliarse a los transportistas aéreos, los transportistas de autobuses y autocares y los operadores de estaciones de autobuses y autocares, y deben armonizarse las normas de calidad del servicio aplicables a todos los modos de transporte. Las normas de calidad del servicio deben aportar un valor añadido claro a los viajeros y pasajeros, en particular a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida. Al mismo tiempo, deben seguir siendo proporcionadas y no deben imponer cargas administrativas innecesarias a los agentes del mercado ni a las autoridades, en particular teniendo en cuenta la voluntad de promover un cambio modal hacia modos de transporte más sostenibles. Teniendo esto en cuenta, en el primer informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados de los Reglamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782, la Comisión debe llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la aplicación y la eficacia de todas las normas de calidad del servicio en toda la legislación de la Unión en materia de derechos de los viajeros y pasajeros. La Comisión debe presentar, en su caso, propuestas legislativas basadas en dicha evaluación.

(27) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo[16]. Debe utilizarse el procedimiento consultivo para la adopción del formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización.

(28) Dado que el objetivo del presente Reglamento —a saber, garantizar la observancia efectiva de los derechos de los pasajeros y viajeros cuando viajen en avión, en ferrocarril, por mar y por vías navegables, así como en autobús y autocar— no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a la necesidad de tener las mismas normas en el mercado único, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

---

[16] Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, *ELI:* http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj*)*.

(29) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular sus artículos 21, 26, 38 y 47, sobre la prohibición de toda discriminación, la integración de las personas con discapacidad, la garantía de un grado elevado de protección de los consumidores y el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juicio imparcial, respectivamente.

(30) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo[17], emitió su dictamen el 24 de enero de 2024.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

---

[17] Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) *n.º 45/2001* y la Decisión *n.º 1247/2002/CE* (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, *ELI:* http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj*)*.

Artículo 1

Modificación del Reglamento (CE) n.º 261/2004

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 se modifica como sigue:

1) El artículo 2 se modifica como sigue:

a) se insertan las letras siguientes:

«f *bis*) precio íntegro del billete, el precio final que debe pagarse al terminar el proceso de reserva, que incluye la tarifa aérea y todos los impuestos, cargos, recargos y comisiones aplicables pagados por todos los servicios opcionales y no opcionales incluidos en el billete, pero que excluye las comisiones de intermediación, independientemente de si dichos impuestos, cargos, recargos y comisiones se han pagado junto con la tarifa del servicio de transporte o por separado en un momento posterior;

f *ter*) comisión de intermediación, el importe de cualquier diferencia positiva entre el importe pagado por el pasajero y el importe recibido por el transportista aéreo por el mismo servicio, y que cobra el intermediario;»;

b) se añaden las letras siguientes:

«a *undecies*) intermediario, toda persona física o jurídica, que no sea un transportista aéreo, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista aéreo o de un pasajero para la celebración de un contrato de transporte aéreo;

a *duodecies*) perro de asistencia reconocido, un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan.».

2) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 8* ter
Reembolso cuando el billete se haya reservado a través de un intermediario

1. Al ofrecer billetes y antes de que un pasajero finalice una reserva, el intermediario informará al pasajero de manera clara, comprensible y fácilmente accesible de si el transportista aéreo acepta tramitar el reembolso a través de ese intermediario, así como del proceso de reembolso previsto en el presente artículo.

2. Cuando el reembolso se tramite a través del intermediario, será gratuito para los pasajeros.

3. Antes de que un pasajero finalice una reserva, el intermediario le informará de la comisión de intermediación, administrativa, de servicio o de cancelación aplicable, así como del derecho del pasajero a obtener el reembolso íntegro de la comisión de intermediación, con la excepción establecida en el apartado 5, letra c).

4. En el caso del reembolso previsto en el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), se aplicarán las normas siguientes:

a) cuando el pasajero haya reservado un billete a través de un intermediario, el transportista aéreo podrá efectuar el reembolso a través de dicho intermediario. En ese caso, el intermediario reembolsará al pasajero; el transportista aéreo, con el acuerdo del intermediario, podrá apartarse del procedimiento establecido en el apartado 5 del presente artículo, siempre que ofrezca al pasajero un nivel de protección equivalente, en particular en lo que respecta al reembolso de la comisión de intermediación y a los plazos de pago;

b) cuando el intermediario no participe en el proceso de reembolso o cuando haya transmitido los datos de pago del pasajero al transportista aéreo sin pagar los billetes a este con cargo a su propia cuenta, el transportista aéreo reembolsará al pasajero; el transportista aéreo reembolsará al pasajero el precio íntegro del billete y la comisión de intermediación, cuando esta se haya aplicado, en un plazo de siete días naturales a partir de la fecha de transmisión por parte del pasajero de la prueba de pago del precio íntegro del billete y de cualquier comisión de intermediación, cuando esta se haya aplicado, así como los datos de pago del pasajero si el intermediario no participa en el proceso de reembolso.

5. En caso de reembolso a través de intermediarios que hayan pagado billetes a un transportista aéreo con cargo a sus propias cuentas de conformidad con el apartado 4, letra a), del presente artículo, se aplicarán las normas siguientes:

a) el transportista aéreo reembolsará al intermediario, en un plazo de siete días naturales, el precio del billete que haya recibido de este en una única transacción mediante el mismo método de pago utilizado en el momento de la reserva y se asegurará de que el pago esté vinculado a la referencia de la reserva original; el plazo de siete días comenzará en la fecha en que el pasajero haya elegido el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a); el intermediario reembolsará al pasajero el precio íntegro del billete y la comisión de intermediación, cuando esta se haya aplicado, mediante el mismo método de pago utilizado en el momento de la reserva, a más tardar en un plazo adicional de siete días naturales, e informará de ello al pasajero y al transportista aéreo; si ese método de pago deja de estar disponible, el intermediario se pondrá en contacto con el pasajero para obtener los datos de pago necesarios y se suspenderá el plazo para el reembolso desde el momento en que el intermediario solicite al pasajero los datos de pago hasta que los reciba; los transportistas aéreos y los intermediarios proporcionarán a los pasajeros los detalles del reembolso, incluido, en particular, el número de transacción de la transferencia bancaria electrónica una vez que se haya efectuado;

b) si el transportista aéreo no ha recibido confirmación de la realización del pago del intermediario en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha en que el pasajero haya elegido el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), el transportista aéreo se pondrá en contacto con el pasajero a más tardar el día siguiente al de la expiración del plazo de catorce días a fin de obtener los datos de pago para realizar el reembolso, así como la prueba del precio íntegro del billete y de cualquier comisión de intermediación pagada por el pasajero, cuando esta se haya aplicado; una vez recibida esta información, el transportista aéreo reembolsará al pasajero el precio íntegro del billete y la comisión de intermediación, cuando esta se haya aplicado, en un plazo de siete días naturales a partir de la recepción de dicha información, e informará de ello tanto al pasajero como al intermediario; los transportistas aéreos proporcionarán a los pasajeros los detalles del reembolso, incluido, en particular, el número de transacción de la transferencia bancaria electrónica una vez que se haya efectuado;

c) si el intermediario es una microempresa autónoma en el sentido del artículo 2, apartado 3, y del artículo 3, apartado 1, del anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión[*], podrá decidir no reembolsar un importe específico de su comisión de intermediación, siempre que haya informado de ello al pasajero al comienzo del proceso de reserva de manera clara, destacada y sin ambigüedades.

6. El presente artículo no se aplica a los billetes reservados en un viaje combinado, tal como se define en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302.

---

* Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).».

3) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 14* bis

Transmisión de datos personales e información

1. Cuando el transportista aéreo no haya expedido un billete al pasajero directamente, sino que se le haya expedido a través de un intermediario, este facilitará al transportista aéreo todos los datos de contacto que haya recibido del pasajero, así como los datos de la reserva. El transportista aéreo solo podrá utilizar esos datos de contacto en la medida necesaria para cumplir su contrato de transporte aéreo con el pasajero, sus obligaciones de información en virtud del presente Reglamento y las obligaciones que le incumben en virtud del Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad operacional y seguridad física de la aviación, así como para facilitar a los pasajeros información sobre el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, de conformidad con las obligaciones que le incumben en virtud del capítulo III del Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo*.

2. El transportista aéreo que participe en la celebración o ejecución de un contrato de transporte aéreo con un pasajero transmitirá al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo todos los datos personales y la información necesarios para que este pueda cumplir sus obligaciones en virtud del presente Reglamento, incluida su obligación de informar a los pasajeros de sus derechos.

3. A efectos del cumplimiento de sus obligaciones en relación con el derecho de los pasajeros a la información, el transportista aéreo y el intermediario conservarán los datos personales y la información durante un máximo de noventa y seis horas después de haberse completado el contrato de transporte aéreo.

4. En caso de incidencias en un vuelo cuando la conservación de los datos personales y la información esté justificada por la necesidad de cumplir sus obligaciones relativas a los derechos de los pasajeros, como proporcionar compensación, reembolso, transporte alternativo o asistencia, el transportista aéreo y el intermediario podrán conservar los datos personales y la información durante más de noventa y seis horas después de haberse completado el contrato de transporte aéreo, en la medida estrictamente necesaria para cumplir dichas obligaciones.

5. Cuando un intermediario tenga la intención de reservar un billete en nombre de un pasajero, informará al transportista aéreo en cuestión, antes de la reserva, de que tiene intención de reservar el billete como intermediario. Facilitará al transportista aéreo su propia dirección postal y sus propios datos de contacto electrónico.

6. El presente artículo no se aplica a los billetes reservados en un viaje combinado, tal como se define en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302.

* Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).».

4) El artículo 16 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 16*

Designación de organismos nacionales responsables del cumplimiento

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos nacionales responsables del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un tercer país con destino a dichos aeropuertos.

2. En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y proceso de toma de decisiones, cada organismo nacional responsable del cumplimiento será independiente de los transportistas aéreos, las entidades gestoras de aeropuertos y los intermediarios, o de los intereses comerciales de otras personas y entidades.

3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos nacionales responsables del cumplimiento designados de conformidad con el presente artículo y le comunicarán las responsabilidades respectivas de dichos organismos, incluida cualquier modificación de estas. La Comisión y los organismos nacionales responsables del cumplimiento designados publicarán esta información en sus sitios web.».

5) Se insertan los artículos siguientes:

«*Artículo 16* bis
Tareas de garantía del cumplimiento

1. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento seguirán de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y adoptarán las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.

2. El seguimiento se llevará a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión, las normas nacionales y otras normas aplicables. Podrá basarse en una evaluación basada en los hechos que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por pasajeros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 *ter*, si las hay, así como en los resultados de las actividades de seguimiento llevadas a cabo previamente por los organismos nacionales responsables del cumplimiento, en la información recibida de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo y en el artículo 16 *quater*, así como en otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro de que se trate. Las actividades de seguimiento podrán incluir auditorías, inspecciones, entrevistas y el examen de documentos.

3. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento podrán solicitar a los transportistas aéreos, los intermediarios y las entidades gestoras de los aeropuertos que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones contempladas en el apartado 1. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, a menos que el organismo nacional responsable del cumplimiento especifique un plazo diferente.

4. En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales responsables del cumplimiento tendrán en cuenta, cuando proceda, la información que presente ante ellos un organismo designado para tramitar las reclamaciones con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 *ter*, apartado 1.

5. En caso de servicios aéreos entre dos o más Estados miembros, los organismos nacionales responsables del cumplimiento podrán realizar de manera conjunta las actividades de seguimiento.

6. Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos nacionales responsables del cumplimiento estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.

7. Si un transportista aéreo alega circunstancias extraordinarias como justificación para no pagar una compensación con arreglo a lo dispuesto en el presente Reglamento, deberá justificar su alegación aportando, a petición del organismo nacional responsable del cumplimiento, todas las pruebas necesarias según los requisitos establecidos en el artículo 6 *quater*, apartado 2.

8. A más tardar el 30 de junio de 2030 y a partir de entonces cada cinco años, los organismos nacionales responsables del cumplimiento publicarán informes sobre sus actividades, incluidas, en su caso, las sanciones impuestas. Dichos informes estarán disponibles en el sitio web de la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea.

9. Los transportistas aéreos y los intermediarios comunicarán sus datos de contacto a los organismos nacionales responsables del cumplimiento de los Estados miembros en los que operen y, en caso necesario, los actualizarán con prontitud.

Artículo 16 ter

Reclamaciones de los pasajeros ante los organismos designados

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a buscar una resolución alternativa de litigios con arreglo a la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo[*], cada Estado miembro designará un organismo encargado de las reclamaciones de los pasajeros con arreglo al presente Reglamento (en lo sucesivo, "organismo para las reclamaciones de los pasajeros").

2. Si el organismo para las reclamaciones de los pasajeros es distinto del organismo nacional responsable del cumplimiento designado con arreglo al artículo 16, los Estados miembros comunicarán a la Comisión el organismo para las reclamaciones de los pasajeros. La Comisión y el organismo para las reclamaciones de los pasajeros publicarán esta información en sus sitios web.

3. Todo pasajero podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo para las reclamaciones de los pasajeros por presunta infracción del presente Reglamento.

4. Tras haber presentado una reclamación al transportista aéreo o al intermediario con arreglo al artículo 15 *bis***,** el pasajero podrá presentar una reclamación ante el organismo designado de conformidad con el apartado 1 del presente artículo:

   a) a más tardar en el plazo de tres meses a partir de la fecha en la que se le comunique el rechazo de la reclamación inicial por parte del transportista aéreo o intermediario, o

   b) si el transportista aéreo o el intermediario no responde en un plazo de dos meses a partir de la fecha de la reclamación inicial presentada al transportista aéreo o al intermediario.

5. El organismo para las reclamaciones de los pasajeros acusará recibo de la reclamación en el plazo de catorce días naturales a partir de su recepción. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros esté facultado para dictar resoluciones con fuerza ejecutiva en casos concretos, dará al pasajero una respuesta motivada a su reclamación en un plazo de tiempo razonable. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros no esté facultado para ello, podrá emitir una opinión o recomendación sobre la reclamación e informará al pasajero sobre las vías de recurso disponibles, incluido el derecho a presentar una reclamación ante organismos de resolución alternativa de litigios, y sobre los plazos aplicables.

6. La obligación prevista en el apartado 5 del presente artículo de informar a los pasajeros de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación podrá cumplirse remitiéndolos a una herramienta interactiva que contenga una lista de entidades de resolución alternativa de litigios notificadas —mantenida por la Comisión con arreglo al artículo 20 de la Directiva 2013/11/UE— o, en su caso, a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo 24 de dicha Directiva.

Artículo 16 quater

Intercambio de información y cooperación transfronteriza entre los organismos nacionales responsables del cumplimiento

1. Cuando un Estado miembro designe varios organismos con arreglo a los artículos 16 y 16 *ter* del presente Reglamento, dichos organismos deberán garantizar el intercambio de la información pertinente entre ellos, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[**], con el fin de facilitar al organismo nacional responsable del cumplimiento el desempeño de sus tareas de supervisión y garantía del cumplimiento y para que el organismo para reclamaciones de los pasajeros designado con arreglo al artículo 16 *ter* del presente Reglamento pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.

2. A efectos de la coordinación transfronteriza, los organismos nacionales responsables del cumplimiento de los Estados miembros intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas a efectos de coordinación transfronteriza. Contarán para ello con la asistencia de la Comisión.

Artículo 16 quinquies

Información sobre presuntas prácticas de incumplimiento

1. La Comisión podrá alertar a los organismos nacionales responsables del cumplimiento acerca de presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas aéreos, intermediarios o entidades gestoras de los aeropuertos. Cuando, de conformidad con sus facultades y procedimientos con arreglo al Derecho nacional, el organismo nacional responsable del cumplimiento inicie una investigación, informará de sus conclusiones a la Comisión, previa solicitud.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la independencia operativa de los organismos nacionales responsables del cumplimiento.

Artículo 16 sexies
Formulario común para las solicitudes de reembolso y compensación

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca un formulario común para las solicitudes de compensación y reembolso con arreglo a los artículos 7, 8, 8 *ter*, 9 y 10 (en lo sucesivo, "formulario común"). Dicho formulario común se establecerá en un formato accesible. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión. Dicho acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 16 *nonies*, apartado 2.

2. Los transportistas aéreos y los intermediarios facilitarán datos de contacto en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrá enviarse el formulario común por medios electrónicos.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), los pasajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario facilitado por el transportista aéreo, el formulario común o por otros medios. Los transportistas aéreos y los intermediarios no rechazarán una solicitud por el motivo de que el pasajero no ha utilizado el formulario facilitado por el transportista aéreo o el formulario común o que el pasajero ha enviado el formulario por medios no electrónicos. Los pasajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista aéreo o el intermediario pedirá al pasajero que aclare o complete esa solicitud.

Artículo 16 septies

Representantes legales de intermediarios de terceros países

1. Los intermediarios que no estén establecidos en la Unión pero que ofrezcan servicios en la Unión designarán, por escrito, a una persona física o jurídica para actuar como su representante legal en uno de los Estados miembros en los que el intermediario ofrezca sus servicios. En caso de intermediarios sujetos al Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo[***], el representante legal designado con arreglo dicho Reglamento también podrá actuar como representante legal con arreglo al presente Reglamento.

2. Los intermediarios a que se refiere el apartado 1 apoderarán a sus representantes legales para que puedan dirigirse a ellos los organismos designados, además de a dichos intermediarios o en su lugar, en relación con la recepción, el cumplimiento y la ejecución de las resoluciones dictadas en relación con el presente Reglamento. Los intermediarios otorgarán a sus representantes legales las facultades necesarias y los recursos suficientes para garantizar su cooperación eficiente y oportuna con dichos organismos y para dar cumplimiento a dichas resoluciones.

3. Un representante legal designado podrá ser considerado responsable por el incumplimiento de las obligaciones de un intermediario establecidas en virtud del presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad del intermediario y de las acciones legales que puedan emprenderse contra este.

4. Los intermediarios notificarán el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de su representante legal a los organismos designados con arreglo al artículo 16, apartado 1, en el Estado miembro en el que resida o esté establecido dicho representante legal. Los intermediarios velarán por que dicha información sea pública, fácilmente accesible y exacta y esté actualizada.

5. La designación de un representante legal en la Unión con arreglo al apartado 1 no constituirá un establecimiento en la Unión.

Artículo 16 octies
Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas, y le notificarán sin demora toda modificación posterior.

2. En el marco de la cooperación contemplada en el artículo 16 *quater*, apartado 1, el organismo nacional responsable del cumplimiento designado en virtud del artículo 16, o cualquier otra autoridad nacional competente que actúe en su nombre, podrá investigar, a petición del organismo que tramite la reclamación con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 *ter*, una presunta infracción del presente Reglamento y, si fuera necesario, imponer sanciones.

[*] Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[**] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

[***] Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).».

Artículo 2

Modificación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 se modifica como sigue:

1) En el artículo 2 se añaden los puntos siguientes:

«m) “perro de asistencia reconocido”: un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan;

n) “formato accesible”: todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo[*].

---

[*] Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).».

2) En el artículo 4, el apartado 2se sustituye por el texto siguiente:

«2. En las mismas condiciones a que hace referencia el apartado 1, párrafo primero, letra a), la compañía aérea podrá exigir que una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria. Cuando la compañía aérea introduzca un requisito de ese tipo pero no ofrezca la asistencia que necesite la persona con discapacidad o con movilidad reducida, se permitirá a esa persona ir acompañada por otra persona de su elección, que tendrá derecho a viajar gratuitamente y a sentarse al lado de esa persona con discapacidad o con movilidad reducida.

La compañía aérea, sus agentes o el operador turístico permitirá a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida designar a una persona acompañante diferente hasta cuarenta y ocho horas antes de la hora prevista de salida del vuelo sin cobrarle por el cambio.».

3) El artículo 9 se modifica como sigue:

a) se inserta el apartado siguiente:

«1 *bis*. Las compañías aéreas que no reúnan los requisitos para ser microempresas o pequeñas y medianas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión* establecerán normas de calidad del servicio para el transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, que cubran, como mínimo, las cuestiones especificadas en el anexo II del presente Reglamento.

---

* Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).»;

b) se inserta el apartado siguiente:

«2 *bis*. Las entidades gestoras y las compañías aéreas también fijarán normas de calidad aplicables al diálogo estructurado con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, así como aplicables a la realización de actividades de formación sobre sensibilización y asistencia en materia de discapacidad por parte de su personal.»;

c) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Las entidades gestoras y las compañías aéreas pondrán a disposición del público sus normas de calidad y realizarán un seguimiento de sus propios resultados conforme a dichas normas. Previa solicitud, proporcionarán al organismo u organismos nacionales responsables de la aplicación información sobre esos resultados. Con miras a la evaluación de las normas de calidad de los servicios por parte de la Comisión con arreglo al artículo 17 *bis*, las entidades gestoras y las compañías aéreas proporcionarán a la Comisión, previa solicitud, la información sobre esos resultados durante los primeros cinco años a partir del … [fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo].».

4) El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 14*
Designación de organismos nacionales responsables de la aplicación

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos nacionales responsables de la aplicación del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un tercer país con destino a dichos aeropuertos.

2. En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y proceso de toma de decisiones, cada organismo nacional responsable de la aplicación contemplado en el apartado 1 será independiente de las compañías aéreas, los agentes, los operadores turísticos o las entidades gestoras de aeropuertos, o de los intereses comerciales de otras personas y entidades.

3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el organismo u organismos nacionales responsables de la aplicación designados con arreglo al presente artículo y las responsabilidades respectivas de dichos organismos, incluida cualquier modificación de estas. La Comisión y los organismos nacionales responsables de la aplicación designados publicarán esta información en sus sitios web.».

5) Se insertan los artículos siguientes:

«*Artículo 14* bis
Tareas de garantía del cumplimiento

1. El organismo nacional responsable de la aplicación seguirá de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

2. El seguimiento se llevará a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión, las normas nacionales y otras normas aplicables. Podrá basarse en una evaluación basada en los hechos que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por pasajeros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 *bis*, si las hay, en los resultados de las actividades de seguimiento llevadas a cabo previamente por los organismos nacionales responsables de la aplicación, en la información recibida de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo y en el artículo 15 *ter*, así como en otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro de que se trate. Las actividades de seguimiento podrán incluir auditorías, inspecciones, entrevistas y el examen de documentos.

3. Los organismos nacionales responsables de la aplicación podrán solicitar a las compañías aéreas, sus agentes, los operadores turísticos y las entidades gestoras de los aeropuertos que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones contempladas en el apartado 1. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, a menos que el organismo nacional responsable de la aplicación especifique un plazo diferente.

4. En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales responsables de la aplicación tendrán en cuenta, cuando proceda, la información que presente ante ellos por un organismo designado para tramitar las reclamaciones con arreglo a lo dispuesto en el artículo 15 *bis*, apartado 1.

5. Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos nacionales responsables de la aplicación estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.

6. En el caso de los servicios aéreos entre dos o más Estados miembros, los organismos nacionales responsables de la aplicación podrán realizar de manera conjunta las actividades de seguimiento.

7. A más tardar el 30 de junio de 2030 y a partir de entonces cada cinco años, los organismos nacionales responsables de la aplicación publicarán informes sobre sus actividades, incluidas, en su caso, las sanciones impuestas. Dichos informes estarán disponibles en el sitio web de la Agencia de la Unión Europea para la Seguridad Aérea.

8. Las compañías aéreas comunicarán sus datos de contacto a los organismos nacionales responsables de la aplicación de los Estados miembros en los que operen y, en caso necesario, los actualizarán con prontitud.

Artículo 14 ter

Información sobre presuntas prácticas de incumplimiento

1. La Comisión podrá alertar a los organismos nacionales responsables de la aplicación acerca de presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de una o varias compañías aéreas, entidades gestoras de los aeropuertos u operadores turísticos. Cuando, de conformidad con sus facultades y procedimientos con arreglo al Derecho nacional, el organismo nacional responsable de la aplicación inicie una investigación, informará a la Comisión, previa solicitud, de sus conclusiones.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la independencia operativa de los organismos nacionales responsables de la aplicación.».

6) El artículo 15 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 15*

Reclamaciones ante la compañía aérea o la entidad gestora del aeropuerto

1. Todas las compañías aéreas y entidades gestoras de los aeropuertos establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia.

2. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrán presentar ante cualquier compañía aérea o entidad gestora del aeropuerto una reclamación relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1. Dicha reclamación se presentará en un plazo de doce meses a partir de la fecha en que se efectuó o estaba previsto que se efectuara el vuelo, o de tres meses a partir de la presentación de una solicitud de indemnización, si esta última fecha es posterior.

3. En un plazo de siete días laborables a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario confirmará dicha recepción al pasajero. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario dará una respuesta motivada o, en casos debidamente justificados, informará al pasajero de que va a recibir una respuesta definitiva en un plazo de menos de dos meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

4. La respuesta definitiva también contendrá los datos de contacto pertinentes del organismo u organismos responsables de la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 15 *bis*. Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la lista de organismos de tramitación de reclamaciones facilitada por la Comisión.

5. La carga de la prueba de que se ha proporcionado la información necesaria a los pasajeros recaerá en la compañía aérea y la entidad gestora del aeropuerto.

6. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible al público, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en un formato accesible. Dicha información se pondrá a disposición del público, en formatos accesibles y, como mínimo, en los mismos idiomas que la información general facilitada a los pasajeros.».

7) Se insertan los artículos siguientes:

«*Artículo 15* bis
Reclamaciones de los pasajeros ante los organismos designados

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a buscar una resolución alternativa de litigios con arreglo a la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*, cada Estado miembro designará un organismo encargado de las reclamaciones de los pasajeros con arreglo al presente Reglamento (en lo sucesivo, "organismo para las reclamaciones de los pasajeros").

2. Si el organismo para las reclamaciones de los pasajeros es distinto del organismo nacional responsable de la aplicación designado con arreglo al artículo 14, los Estados miembros comunicarán a la Comisión el organismo encargado de las reclamaciones de los pasajeros. La Comisión y el organismo para las reclamaciones de los pasajeros publicarán esta información en sus sitios web.

3. Toda persona con discapacidad o persona con movilidad reducida podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo para las reclamaciones de los pasajeros o ante cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro correspondiente por presunta infracción del presente Reglamento.

4. Tras haber presentado una reclamación al transportista aéreo o a la entidad gestora del aeropuerto con arreglo al artículo 15, la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida podrá presentar una reclamación ante el organismo designado de conformidad con el apartado 1 del presente artículo:

   a) a más tardar en el plazo de tres meses a partir de la fecha en la que se le comunique el rechazo de la reclamación inicial por parte del transportista aéreo o la entidad gestora del aeropuerto;

   b) si la compañía aérea o la entidad gestora del aeropuerto no responde en un plazo de dos meses a partir de la fecha de la reclamación inicial presentada al transportista aéreo o la entidad gestora del aeropuerto.

5. El organismo para las reclamaciones de los pasajeros acusará recibo de la reclamación en el plazo de catorce días naturales a partir de su recepción. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros esté facultado para dictar resoluciones con fuerza ejecutiva en casos individuales, dará a la persona con discapacidad o con movilidad reducida una respuesta motivada a su reclamación en un plazo de tiempo razonable. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros no esté facultado para ello, podrá emitir una opinión o recomendación sobre la reclamación e informará al pasajero sobre las vías de recurso disponibles, incluido el derecho a presentar una reclamación ante organismos de resolución alternativa de litigios, y sobre los plazos aplicables.

6. La obligación prevista en el apartado 5 del presente artículo de informar a los pasajeros de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación podrá cumplirse remitiéndolos a una herramienta interactiva que contenga una lista de entidades de resolución alternativa de litigios notificadas —mantenida por la Comisión con arreglo al artículo 20 de la Directiva 2013/11/UE— o, en su caso, a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo 24 de dicha Directiva.

7. El procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida en un formato accesible.

Artículo 15 ter
Intercambio de información y cooperación transfronteriza entre los organismos nacionales responsables de la aplicación

1. Cuando un Estado miembro designe varios organismos con arreglo a los artículos 14 y 15 *bis* del presente Reglamento, dichos organismos deberán garantizar el intercambio de la información pertinente entre ellos, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[**], con el fin de facilitar al organismo nacional responsable de la aplicación el desempeño de sus tareas de supervisión y garantía del cumplimiento, y para que el organismo para reclamaciones de los pasajeros designado con arreglo al artículo 15 *bis* del presente Reglamento pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.

2. A efectos de la coordinación transfronteriza, los organismos nacionales responsables de la aplicación de los Estados miembros intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas a efectos de coordinación transfronteriza. Contarán para ello con la asistencia de la Comisión.

---

* Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).».

8) El artículo 16 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 16*

Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas, y le notificarán sin demora toda modificación posterior.».

9) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 17* bis
Revisión de las normas de calidad del servicio

1. A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión llevará a cabo una evaluación exhaustiva de todas las normas de calidad del servicio, como parte del primer informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento.

2. En dicha evaluación se examinarán, en particular:

   a) los beneficios mensurables para los pasajeros, en particular para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en virtud del presente Reglamento, también en comparación con las distintas medidas de calidad del servicio de otros modos de transporte;

   b) la eficacia de dichas normas en comparación con otros medios por los que se podrían lograr resultados comparables para los pasajeros, en términos de eficiencia en función de los costes, proporcionalidad y cargas administrativas soportadas por los agentes del mercado y las autoridades.

3. Sobre la base de los resultados de la evaluación exhaustiva, la Comisión podrá presentar, en su caso, una propuesta legislativa para adaptar las normas de calidad del servicio del transporte aéreo de pasajeros como corresponda.».

10) Los anexos I y II se sustituyen por el texto que figura en el anexo I del presente Reglamento.

Artículo 3

Modificación del Reglamento (UE) n.º 1177/2010

El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 se modifica como sigue:

1) En el artículo 3 se añaden las letras siguientes:

«v) “perro de asistencia reconocido”: un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan;

w) “formato accesible”: todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo[*].

---

[*] Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).».

2) El artículo 13 se modifica como sigue:

a) se inserta el apartado siguiente:

«2 *bis*. Los operadores de terminal y los transportistas también fijarán normas de calidad aplicables al diálogo estructurado con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, así como aplicables a la realización de actividades de formación en materia de sensibilización y asistencia ante las discapacidades a que se refiere el artículo 14, letra a).»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los operadores de terminal y los transportistas pondrán a disposición del público, materialmente o en internet, las normas de calidad indicadas en el apartado 1 en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros. Los operadores de terminal y los transportistas realizarán un seguimiento de sus propios resultados conforme a dichas normas de calidad. Previa solicitud, proporcionarán al organismo o los organismos nacionales de ejecución información sobre esos resultados. Con miras a la evaluación de las normas de calidad del servicio por parte de la Comisión con arreglo al artículo 29 *bis*, los operadores de terminal y los transportistas proporcionarán a la Comisión, previa solicitud, la información sobre esos resultados durante los primeros cinco años a partir del … [la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo].».

3) El artículo 16 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En los supuestos de cancelación o de retraso de la salida de un servicio de pasaje o de un crucero, el transportista o, en su caso, el operador de terminal, informarán de la situación y de los derechos de los pasajeros en virtud del presente Reglamento lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar treinta minutos después de la hora de salida programada, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias o, si es posible, a los pasajeros que partan de los puertos, y les informarán también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de esta información.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. El transportista o, en su caso, el operador de terminal, velarán por que las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida reciban en un formato accesible la información exigida en virtud de los apartados 1 y 2.».

4) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 19* bis
Presentación de solicitudes de reembolso e indemnización

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca un formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización con arreglo a los artículos 18 y 19 (en lo sucesivo, "formulario común"). Dicho formulario común se establecerá en un formato accesible. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 28 *bis*, apartado 2.

2. Después de cualquier incidencia en el viaje, los transportistas proporcionarán a los pasajeros, cuando sea posible y sin demora indebida, el formulario común o un enlace que permita acceder directamente a ese formulario.

3. El requisito establecido en el apartado 2 no será aplicable a los transportistas que utilicen otros medios de comunicación que permitan a los pasajeros solicitar un reembolso o una indemnización —como el formulario electrónico propio del transportista disponible en su sitio web, un formulario en papel o una aplicación para dispositivos móviles—, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las mismas opciones e información que figuran en el formulario común y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4. Los pasajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de reembolso o indemnización mediante el formulario facilitado por el transportista de conformidad con los apartados 2 o 3, o por otros medios. Los transportistas no rechazarán una solicitud por el motivo de que el pasajero no ha utilizado el formulario común o el formulario facilitado con arreglo al apartado 3 o que el pasajero ha enviado el formulario por medios no electrónicos.

   Los pasajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva.

   Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista pedirá al pasajero que aclare o complete la solicitud. Si la información adicional solicitada queda fuera del ámbito de la información normalizada del formulario común, deberá motivar su solicitud.

5. Sin perjuicio de los apartados 2 y 3, los transportistas proporcionarán información clara en sus sitios web sobre los diferentes medios electrónicos que permiten a los pasajeros solicitar el reembolso o la indemnización, como una dirección de correo electrónico, formularios electrónicos o aplicaciones para dispositivos móviles. Cuando los pasajeros presenten sus solicitudes por medios electrónicos, recibirán una confirmación electrónica como prueba de la presentación de las solicitudes.».

5) El artículo 23 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Al vender billetes para servicios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, los transportistas, los proveedores de billetes, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los operadores de terminal velarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, por que se facilite a los pasajeros información adecuada y comprensible sobre sus derechos en virtud del presente Reglamento.

Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, también velarán por que la información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento esté disponible a bordo de los buques, en los puertos, si es posible, y en las terminales portuarias.»;

b) se inserta el apartado siguiente:

«1 *bis*. La información a que se refiere el apartado 1 se proporcionará, en la medida de lo posible, en un formato accesible y en las mismas lenguas en las que generalmente se ponga información a disposición de todos los pasajeros. Al proporcionar esa información, se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.»;

c) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias informarán adecuadamente a los viajeros a bordo de los buques, en los puertos si es posible, y en las terminales portuarias, de sus datos de contacto y los datos necesarios para entrar en contacto con el organismo de ejecución designado por el Estado miembro de que se trate con arreglo al artículo 25, apartado 1.».

6) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 23* bis
Medios de comunicación con los pasajeros

La información a que se refieren los artículos 16, 22 y 23 se facilitará por medios electrónicos, cuando sea técnicamente posible, y en un formato accesible.

Cuando la información se facilite por medios electrónicos, los transportistas, los operadores de terminal, las autoridades portuarias, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los proveedores de billetes velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los pasajeros recaerá en los transportistas, los operadores de terminal, las autoridades portuarias, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los proveedores de billetes. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente. ».

7) Los artículos 24, 25 y 26 se sustituyen por el texto siguiente:

«*Artículo 24*
Reclamaciones al transportista o al operador de terminal

1. Todos los transportistas y operadores de terminal crearán un mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia.

2. Los pasajeros podrán presentar a cualquier transportista u operador de terminal una reclamación relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia mediante el mecanismo a que se refiere en el apartado 1. Dicha reclamación se presentará en un plazo de tres meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse un determinado servicio.

3. En un plazo de siete días laborables a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario confirmará dicha recepción al pasajero. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario proporcionará una respuesta motivada o, en casos debidamente justificados, informará al pasajero de que va a recibir una respuesta definitiva a más tardar en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

4. La respuesta definitiva también contendrá los datos de contacto pertinentes del organismo u organismos responsables de la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 26 *bis*. Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la lista de organismos de tramitación de reclamaciones facilitada por la Comisión.

5. Si el transportista alega la existencia de circunstancias extraordinarias, comunicará al pasajero en su respuesta las circunstancias específicas que han provocado la cancelación o el retraso.

6. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los pasajeros recaerá en el transportista y el operador de terminal.

7. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición del público, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en un formato accesible. Dicha información estará disponible a bordo de los buques, en los puertos si es posible y en las terminales portuarias, como mínimo en las mismas lenguas en las que generalmente se ponga información a disposición de todos los pasajeros. El transportista informará a los pasajeros acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones en el momento de la reserva o, en su caso, de la compra anticipada del billete.

Artículo 25

Designación de organismos nacionales de ejecución

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos nacionales responsables de la ejecución del presente Reglamento en lo que concierne a los servicios de pasaje y cruceros procedentes de puertos situados en su territorio y a los servicios de pasaje procedentes de un tercer país con destino a dichos puertos.

2. En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y proceso de toma de decisiones, cada organismo nacional de ejecución será independiente de los transportistas o los operadores de terminal o de los intereses comerciales de otras personas y entidades.

3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos nacionales de ejecución designados con arreglo al presente artículo y le comunicarán las responsabilidades respectivas de dichos organismos, incluida cualquier modificación de estas. La Comisión y los organismos nacionales de ejecución designados publicarán esta información en sus sitios web.

Artículo 26

Tareas de garantía del cumplimiento

1. El organismo nacional de ejecución seguirá de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.

2. El seguimiento se llevará a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión, las normas nacionales y otras normas aplicables. Podrá basarse en una evaluación basada en los hechos que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por pasajeros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 *bis*, si las hay, en los resultados de las actividades de seguimiento llevadas a cabo previamente por los organismos nacionales de ejecución, en la información recibida de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo y en el artículo 27, así como en otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro de que se trate. Las actividades de seguimiento podrán incluir auditorías, inspecciones, entrevistas y el examen de documentos.

3. Los organismos nacionales de ejecución podrán solicitar a los transportistas, proveedores de billetes, agencias de viajes, operadores turísticos u operadores de terminal que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones contempladas en el apartado 1. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, a menos que el organismo nacional de ejecución especifique otra cosa.

4. En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales de ejecución tendrán en cuenta, cuando proceda, la información que presente ante ellos, un organismo designado para tramitar las reclamaciones de conformidad con el artículo 26 *bis*, apartado 1.

5. En el caso de los servicios entre dos o más Estados miembros, los organismos nacionales de ejecución podrán realizar de manera conjunta las actividades de seguimiento.

6. Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos nacionales de ejecución estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.

7. Si un transportista alega circunstancias extraordinarias como justificación para no pagar una compensación con arreglo a lo dispuesto en el presente Reglamento, deberá justificar su alegación aportando, a petición del organismo nacional de ejecución, todas las pruebas necesarias.

8. A más tardar el 30 de junio de 2030 y a partir de entonces cada cinco años, los organismos nacionales de ejecución publicarán informes sobre sus actividades, incluidas, en su caso, las sanciones impuestas. Dichos informes estarán disponibles en el sitio web de la Agencia Europea de Seguridad Marítima.

9. Los transportistas, las agencias de viaje y los operadores turísticos comunicarán sus datos de contacto a los organismos nacionales de ejecución de los Estados miembros en los que operen y, en caso necesario, los actualizarán con prontitud.».

8) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 26* bis
Reclamaciones de los pasajeros ante los organismos designados

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a buscar una resolución alternativa de litigios con arreglo a la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*, cada Estado miembro designará un organismo encargado de las reclamaciones de los pasajeros con arreglo al presente Reglamento (en lo sucesivo, "organismo para las reclamaciones de los pasajeros").

2. Si el organismo para las reclamaciones de los pasajeros es distinto del organismo nacional de ejecución designado con arreglo al artículo 25, los Estados miembros comunicarán a la Comisión el organismo para las reclamaciones de los pasajeros. La Comisión y el organismo para las reclamaciones de los pasajeros publicarán esta información en sus sitios web.

3. Todo pasajero podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo para las reclamaciones de los pasajeros o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por presunta infracción del presente Reglamento.

4. El pasajero también podrá presentar una reclamación, con arreglo al Derecho nacional, ante el organismo para reclamaciones de los pasajeros:

   a) si se rechaza la reclamación inicial presentada ante el transportista o el operador de terminal con arreglo al artículo 24; o

   b) si el transportista o el operador de terminal no responde en un plazo de tres meses a partir de la fecha en la que el pasajero presentó su reclamación inicial con arreglo al artículo 24.

5. El organismo para las reclamaciones de los pasajeros acusará recibo de la reclamación en el plazo de catorce días a partir de su recepción. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros esté facultado para dictar resoluciones con fuerza ejecutiva en casos individuales, dará al pasajero una respuesta motivada a su reclamación en un período de tiempo razonable. Cuando el organismo para las reclamaciones de los pasajeros no esté facultado para ello, podrá emitir una opinión o recomendación sobre la reclamación e informará al pasajero sobre las vías de recurso disponibles, incluido el derecho a presentar una reclamación ante organismos de resolución alternativa de litigios, y le comunicará los plazos aplicables.

6. La obligación prevista en el apartado 5 del presente artículo de informar a los pasajeros de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación podrá cumplirse remitiéndolos a una herramienta interactiva que contenga una lista de entidades de resolución alternativa de litigios notificadas —mantenida por la Comisión con arreglo al artículo 20 de la Directiva 2013/11/UE— o, en su caso, a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo 24 de dicha Directiva.

7. El procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida en un formato accesible.

---

* Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).».

9) El artículo 27 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 27*

Intercambio de información y cooperación transfronteriza entre los organismos nacionales de ejecución

1. Cuando un Estado miembro designe varios organismos con arreglo a los artículos 25 y 26 *bis* del presente Reglamento, dichos organismos deberán garantizar el intercambio de la información pertinente entre ellos, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[*], con el fin de facilitar al organismo nacional de ejecución el desempeño de sus tareas de supervisión y garantía del cumplimiento, y para que el organismo para reclamaciones de los pasajeros designado con arreglo al artículo 26 *bis* del presente Reglamento pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.

2. A efectos de la coordinación transfronteriza, los organismos nacionales de ejecución de los Estados miembros intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas a efectos de coordinación transfronteriza. Contarán para ello con la asistencia de la Comisión.

---

[*] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).».

10) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 27* bis
Información sobre presuntas prácticas de incumplimiento

1. La Comisión podrá alertar a los organismos nacionales de ejecución acerca de presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas, operadores de terminal, autoridades portuarias, agencias de viajes, proveedores de billetes u operadores turísticos. Cuando, de conformidad con sus facultades y procedimientos con arreglo al Derecho nacional, el organismo nacional de ejecución inicie una investigación, informará de sus conclusiones a la Comisión, previa solicitud.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la independencia operativa de los organismos nacionales de ejecución.».

11) El artículo 28 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 28*
Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas, y le notificarán sin demora toda modificación posterior.

2. En el marco de la cooperación contemplada en el artículo 27, el organismo nacional de ejecución designado en virtud del artículo 25, o cualquier otra autoridad nacional competente que actúe en su nombre, podrá investigar, a petición del organismo que tramite la reclamación con arreglo a lo dispuesto en el artículo 26 *bis*, una presunta infracción del presente Reglamento y, si fuera necesario, imponer sanciones.».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 28* bis
Comité de derechos de los pasajeros

1. La Comisión estará asistida por el comité establecido en el artículo 38 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo*.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

---

* Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).».

13) El artículo 29 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 29*
Informe

A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes.».

14) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 29* bis
Revisión de las normas de calidad del servicio

1. A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión llevará a cabo una evaluación exhaustiva de todas las normas de calidad del servicio, como parte del primer informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento.

2. En la evaluación se examinarán, en particular:

   a) los beneficios mensurables para los pasajeros, en particular para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en virtud del presente Reglamento, también en comparación con las distintas medidas de calidad del servicio de otros modos de transporte;

b) la eficacia de dichas normas en comparación con otros medios por los que se podrían lograr resultados comparables para los pasajeros, en términos de eficiencia en función de los costes, proporcionalidad y cargas administrativas soportadas por los agentes del mercado y las autoridades.

3. Sobre la base de los resultados de la evaluación exhaustiva, la Comisión podrá presentar, en su caso, una propuesta legislativa para adaptar las normas de calidad del servicio del presente Reglamento como corresponda.».

15) Los anexos II y III se sustituyen por el texto que figura en el anexo II del presente Reglamento.

Artículo 4

Modificación del Reglamento (UE) n.º 181/2011

El Reglamento (UE) n.º 181/2011 se modifica como sigue:

1) En el artículo 2, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. En lo relativo a los servicios a que se refiere el apartado 1 del presente artículo cuya distancia programada sea inferior a 250 km, se aplicarán el artículo 4, apartado 2; el artículo 9; el artículo 10, apartado 1; el artículo 13 *bis*; el artículo 16, apartado 1, letra b), y apartado 2; el artículo 17, apartados 1 y 2; el artículo 24; el artículo 25; el artículo 25 *bis* (en la medida en que hace referencia a la información referida en los artículos 24 y 25); el artículo 26; el artículo 28; el artículo 29 y el artículo 29 *bis*.».

2) En el artículo 3 se añaden las letras siguientes:

«r) “perro de asistencia reconocido”: un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan;

s) “formato accesible”: todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo*.

---

* Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).».

3) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 13* bis
Normas de calidad del servicio de asistencia

Los transportistas que no se consideren pequeñas o medianas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión* y, en su caso, los gestores de las estaciones a que se refiere el artículo 12 del presente Reglamento establecerán y harán públicas, también en un formato accesible, normas de calidad del servicio de asistencia para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida que cubran, como mínimo, las cuestiones que figuran en el anexo III del presente Reglamento.

Los transportistas y los gestores de las estaciones a que se refiere el párrafo primero realizarán un seguimiento de sus resultados conforme a dichas normas y, previa solicitud, proporcionarán al organismo o los organismos de aplicación nacionales información sobre esos resultados. Con miras a la evaluación de las normas de calidad del servicio por parte de la Comisión con arreglo al artículo 32 *bis*, los transportistas y, en su caso, los gestores de las estaciones proporcionarán a la Comisión, previa solicitud, la información sobre esos resultados durante los primeros cinco años a partir del … [fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo].

---

* Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).».

4) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 19* bis
Presentación de solicitudes de reembolso e indemnización

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca un formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización con arreglo al artículo 19 (en lo sucesivo, "formulario común"). Dicho formulario común se establecerá en un formato accesible. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión. Dicho acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 31 *bis*, apartado 2.

2. Después de cualquier incidencia en el viaje, los transportistas proporcionarán a los viajeros, cuando sea posible y sin demora indebida, el formulario común a que se refiere el apartado 1 o un enlace que permita acceder directamente a ese formulario.

3. El requisito establecido en el apartado 2 no será aplicable a los transportistas que utilicen otros medios de comunicación que permitan a los viajeros solicitar un reembolso o una indemnización —como el formulario electrónico propio del transportista disponible en su sitio web, un formulario en papel o una aplicación para dispositivos móviles—, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las mismas opciones e información que figuran en el formulario común y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de reembolso o indemnización mediante el formulario facilitado por el transportista de conformidad con los apartados 2 o 3, o por otros medios. Los transportistas no rechazarán una solicitud por el motivo de que el viajero no ha utilizado el formulario común o el formulario facilitado con arreglo al apartado 3 o de que el viajero ha enviado el formulario por medios no electrónicos.

   Los viajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva.

   Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista pedirá al viajero que aclare o complete esa solicitud. Si la información adicional solicitada queda fuera del ámbito de la información normalizada del formulario común, deberá motivar su solicitud.

5. Sin perjuicio de los apartados 2 y 3, los transportistas proporcionarán información clara en sus sitios web sobre los diferentes medios electrónicos que permiten a los viajeros solicitar el reembolso o la indemnización, como una dirección de correo electrónico, formularios electrónicos o aplicaciones para dispositivos móviles. Cuando los viajeros presenten su solicitud por medios electrónicos, recibirán una confirmación electrónica como prueba de la presentación de las solicitudes.».

5) En el artículo 20, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En los supuestos de cancelación o de retraso en la salida de un servicio regular, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación informarán de la situación y de sus derechos como viajeros en virtud del presente Reglamento a los viajeros que salgan de las estaciones, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar treinta minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto dispongan de esa información.».

6) El artículo 24 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 24*
Derecho a información sobre el viaje

Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, facilitarán a los viajeros información adecuada durante todo su viaje, en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los viajeros. Esta información se facilitará por medios electrónicos cuando sea técnicamente posible.».

7) En el artículo 25, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Al vender billetes para servicios de autobús y autocar, los transportistas y los gestores de las estaciones velarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, por que los viajeros dispongan de lo siguiente:

a) información adecuada y comprensible sobre sus derechos y obligaciones en virtud del presente Reglamento;

b) los datos de contacto de los transportistas o, en su caso, de los gestores de las estaciones;

c) los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 28, apartado 1.

La información a que se refiere el párrafo primero también se facilitará, cuando sea posible y técnicamente viable, por medios electrónicos, también en las estaciones y, en su caso, en internet. Dicha información se facilitará en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.
».

8) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 25* bis
Medios de comunicación con los viajeros

La información a que se refieren los artículos 20, 24 y 25, apartado 1, se facilitará por medios electrónicos, cuando sea técnicamente posible, y en un formato accesible.

Cuando la información se facilite por medios electrónicos, los transportistas, los gestores de las estaciones, los proveedores de billetes, las agencias de viajes y los operadores turísticos velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros recaerá en los transportistas, los gestores de las estaciones, los proveedores de billetes y las agencias de viajes. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

9) El artículo 26 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 26*
Reclamaciones a los transportistas o los gestores de las estaciones

1. Todos los transportistas y gestores de las estaciones crearán un mecanismo de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia.

2. Los viajeros podrán presentar a cualquier transportista o gestor de una estación una reclamación relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia a mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1. Dicha reclamación se presentará en un plazo de tres meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse un determinado servicio.

3. En un plazo de siete días laborables a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario confirmará dicha recepción al viajero. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario dará una respuesta motivada o, en casos debidamente justificados, informará al viajero de que va a recibir una respuesta definitiva a más tardar en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

4. La respuesta definitiva también contendrá los datos de contacto pertinentes del organismo u organismos responsables de la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 29 *bis*. Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al viajero a la lista de organismos de tramitación de reclamaciones facilitada por la Comisión.

5. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros recaerá en el transportista o el gestor de la estación.

6. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición del público, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en un formato accesible. Dicha información estará disponible como mínimo en las mismas lenguas en las que generalmente se ponga información a disposición de todos los viajeros. El transportista informará a los viajeros acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones en el momento de la reserva o, en su caso, de la compra anticipada del billete.».

10) Se suprime el artículo 27.

11) Los artículos 28 y 29 se sustituyen por el texto siguiente:

«*Artículo 28*
Designación de organismos de aplicación nacionales

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos de aplicación nacionales responsables de la aplicación del presente Reglamento en lo que concierne a los servicios regulares desde puntos situados en su territorio y a los servicios regulares procedentes de un tercer país con destino a esos puntos.

2. En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y proceso de toma de decisiones, cada organismo de aplicación nacional será independiente de los transportistas, los operadores turísticos, los gestores de las estaciones o de los intereses comerciales de otras personas y entidades.

3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión los organismos designados con arreglo al presente artículo y le comunicarán las responsabilidades respectivas de dichos organismos, incluida cualquier modificación de estas. La Comisión y los organismos de aplicación nacionales designados publicarán esta información en sus sitios web.

Artículo 29
Tareas de garantía del cumplimiento

1. Los organismos de aplicación nacionales seguirán de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y adoptarán las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los viajeros.

2. El seguimiento se llevará a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión, las normas nacionales y otras normas aplicables. Podrá basarse en una evaluación basada en los hechos que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por viajeros de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 *bis*, si las hay, en los resultados de las actividades de seguimiento llevadas a cabo previamente por los organismos de aplicación nacionales, en la información recibida de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo y en el artículo 30, así como en otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro de que se trate. Las actividades de seguimiento podrán incluir auditorías, inspecciones, entrevistas y el examen de documentos.

3. Los organismos de aplicación nacionales podrán solicitar a los transportistas, a los operadores turísticos y a los gestores de las estaciones que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones según lo dispuesto en el apartado 1. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que el organismo de aplicación nacional especifique otra cosa.

4. En el desempeño de sus funciones, los organismos de aplicación nacionales tendrán en cuenta, cuando proceda, la información que presente ante ellos un organismo designado para tramitar las reclamaciones con arreglo a lo dispuesto en el artículo 29 *bis*, apartado 1.

5. En el caso de los servicios entre dos o más Estados miembros, los organismos de aplicación nacionales podrán realizar de manera conjunta las actividades de seguimiento.

6. Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos de aplicación nacionales estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.

7. A más tardar el 30 de junio de 2030 y a partir de entonces cada cinco años, los organismos de aplicación nacionales publicarán informes sobre sus actividades, incluidas, en su caso, las sanciones impuestas.».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 29* bis
Reclamaciones de los viajeros ante los organismos designados

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a buscar una resolución alternativa de litigios de conformidad con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*, cada Estado miembro designará un organismo encargado de las reclamaciones de los viajeros con arreglo al presente Reglamento (en lo sucesivo, "organismo para las reclamaciones de los viajeros").

2. Si el organismo para las reclamaciones de los viajeros es distinto del organismo de aplicación nacional designado con arreglo al artículo 28, los Estados miembros comunicarán a la Comisión el organismo para las reclamaciones de los viajeros. La Comisión y el organismo para las reclamaciones de los viajeros publicarán esta información en sus sitios web.

3. Todo viajero podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo para las reclamaciones de los viajeros o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por presunta infracción del presente Reglamento.

4. El viajero también podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo para reclamaciones de los viajeros:

   a) si se rechaza la reclamación inicial presentada ante el transportista o el gestor de la estación de conformidad con el artículo 26; o

   b) si el transportista o el gestor de la estación no responde en un plazo de tres meses a partir de la fecha en la que el viajero presentó la reclamación inicial de conformidad con el artículo 26.

5. El organismo para las reclamaciones de los viajeros acusará recibo de la reclamación en el plazo de dos semanas a partir de su recepción. Cuando el organismo para las reclamaciones de los viajeros esté facultado para dictar resoluciones con fuerza ejecutiva en casos individuales, dará al viajero una respuesta motivada a su reclamación en un plazo de tiempo razonable. Cuando el organismo para las reclamaciones de los viajeros no esté facultado para ello, podrá emitir una opinión o recomendación sobre la reclamación e informará al viajero sobre las vías de recurso disponibles, incluido el derecho del viajero a presentar una reclamación ante organismos de resolución alternativa de litigios, y le comunicará los plazos aplicables.

6. La obligación prevista en el apartado 5 del presente artículo de informar al viajero de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación podrá cumplirse remitiéndolo a una herramienta interactiva que contenga una lista de entidades de resolución alternativa de litigios notificadas —mantenida por la Comisión con arreglo al artículo 20 de la Directiva 2013/11/UE— o, en su caso, a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo 24 de dicha Directiva.

7. El procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida en un formato accesible.

---

* Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).».

13) El artículo 30 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 30*

Intercambio de información y cooperación transfronteriza entre los organismos de aplicación nacionales

1. Cuando un Estado miembro designe varios organismos con arreglo a los artículos 28 y 29 *bis* del presente Reglamento, dichos organismos deberán garantizar el intercambio de la información pertinente entre ellos, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[*], con el fin de facilitar al organismo de aplicación nacional el desempeño de sus tareas de supervisión y garantía del cumplimiento, y para que el organismo para reclamaciones de los viajeros designado de conformidad con el artículo 29 *bis* del presente Reglamento pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.

2. A efectos de la coordinación transfronteriza, los organismos de aplicación nacionales de los Estados miembros intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas a efectos de coordinación transfronteriza. Contarán para ello con la asistencia de la Comisión.

---

[*] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).».

14) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 30* bis
Información sobre presuntas prácticas de incumplimiento

1. La Comisión podrá alertar a los organismos de aplicación nacionales acerca de presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas, gestores de estaciones, proveedores de billetes, agencias de viajes u operadores turísticos. Cuando, de conformidad con sus facultades y procedimientos con arreglo al Derecho nacional, el organismo de aplicación nacional inicie una investigación, informará de sus conclusiones a la Comisión, previa solicitud.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la independencia operativa de los organismos de aplicación nacionales.».

15) El artículo 31 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 31*
Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas, y le notificarán sin demora toda modificación posterior.

2. En el marco de la cooperación contemplada en el artículo 30, el organismo de aplicación nacional designado en virtud del artículo 28, o cualquier otra autoridad nacional competente que actúe en su nombre, podrá investigar, a petición del organismo designado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 29 *bis*, una presunta infracción del presente Reglamento y, si fuera necesario, imponer sanciones.».

16) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 31* bis
Comité de derechos de los viajeros

1. La Comisión estará asistida por el comité establecido en el artículo 38 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo[*].

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo[**].

---

[*] Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

[**] Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).».

17) El artículo 32 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 32*
Informe

A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes.».

18) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 32* bis
Revisión de las normas de calidad del servicio

1. A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión llevará a cabo una evaluación exhaustiva de todas las normas de calidad del servicio, como parte del primer informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento.

2. En la evaluación se examinarán, en particular:

   a) los beneficios mensurables para los viajeros, en particular para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en virtud del presente Reglamento, también en comparación con las distintas medidas de calidad del servicio de otros modos de transporte;

b) la eficacia de dichas normas en comparación con otros medios por los que se podrían lograr resultados comparables para los viajeros, en términos de eficiencia en función de los costes, proporcionalidad y cargas administrativas soportadas por los agentes del mercado y las autoridades.

3. Sobre la base de los resultados de la evaluación exhaustiva, la Comisión podrá presentar, en su caso, una propuesta legislativa para adaptar las normas de calidad del servicio del presente Reglamento como corresponda.».

19) El texto que figura en el anexo III del presente Reglamento se añade como anexo III al Reglamento (UE) n.º 181/2011.

Artículo 5

Modificación del Reglamento (UE) 2021/782

El Reglamento (UE) 2021/782 se modifica como sigue:

1) En el artículo 3 se añaden los puntos siguientes:

«23) “perro de asistencia reconocido”: un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan;

24) “formato accesible”: todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo*.

---

* Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).».

2) El artículo 8 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 8*

Obligación de informar sobre interrupciones de servicios

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público harán pública por los medios apropiados, lo que incluye en un formato accesible, toda decisión de interrumpir un servicio, tanto de forma temporal como permanente, antes de llevarla a cabo.».

3) En el artículo 9, el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en el formato más apropiado, basada, cuando sea posible, en información en tiempo real sobre el viaje, utilizando eventualmente las tecnologías de comunicación adecuadas. Se prestará especial atención a que esta información esté disponible en un formato accesible.».

4) El artículo 20 se modifica como sigue:

a) en el apartado 2, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) alojamiento en un hotel u otro lugar y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches o una estancia adicional, siempre y cuando sea físicamente posible. En los casos en que dicha estancia resulte necesaria debido a las circunstancias mencionadas en el artículo 19, apartado 10, la empresa ferroviaria podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches. Siempre que sea posible, se tendrán en cuenta los requisitos de acceso de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como las necesidades de los perros de asistencia reconocidos;»;

b) el apartado 5 se sustituye por el texto siguiente:

«5. Al aplicar lo dispuesto en los apartados 1 a 4, la empresa ferroviaria correspondiente prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como a las de las personas acompañantes y las de los perros de asistencia reconocidos.».

5) El artículo 22 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los administradores de estaciones, las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos facilitarán a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, previa solicitud, información —en un formato accesible— acerca de la accesibilidad de la estación y las instalaciones asociadas, de los servicios ferroviarios y de las condiciones de acceso al material rodante, conforme a las normas de acceso a que se refiere el artículo 21, apartado 1; asimismo, les informarán de las instalaciones a bordo del tren.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. En el caso de una estación no dotada de personal, la empresa ferroviaria y el administrador de estaciones garantizarán que haya información fácilmente disponible —también en un formato accesible— expuesta de conformidad con las normas de acceso mencionadas en el artículo 21, apartado 1, en lo que respecta a las estaciones más cercanas dotadas de personal y la asistencia directamente disponible para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida.».

6) En el artículo 23, apartado 1, la letra c) se sustituye por el texto siguiente:

«c) se les permitirá ir acompañados de un perro de asistencia reconocido de acuerdo con la legislación nacional pertinente;».

7) El artículo 25 se modifica como sigue:

a) el título se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 25*
Indemnización en relación con el equipo de movilidad, los dispositivos de asistencia y los perros de asistencia reconocidos»;

b) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Si las empresas ferroviarias o los administradores de estaciones causan el extravío de equipos de movilidad o daños a tales equipos, entre ellos sillas de ruedas y dispositivos de asistencia, o el extravío de perros de asistencia reconocidos utilizados por personas con discapacidad o personas con movilidad reducida o lesiones a dichos perros, serán responsables de dicho extravío y de dichos daños o lesiones y deberán ofrecer una indemnización sin demora indebida. Dicha indemnización consistirá en:

a) el coste de sustitución o reparación del equipo de movilidad o del dispositivo de asistencia extraviado o dañado;

b) el coste de sustitución o tratamiento de la lesión del perro de asistencia reconocido extraviado o lesionado, y

c) los costes razonables de la sustitución temporal del equipo de movilidad, dispositivo de asistencia o perro de asistencia reconocido cuando la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones no proporcionen dicha sustitución de conformidad con el apartado 2.».

8) El artículo 28 se modifica como sigue:

a) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de la reclamación será accesible al público, también para las personas con discapacidad o movilidad reducida en un formato accesible. Dicha información estará disponible al menos en la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro en el que la empresa ferroviaria efectúe el servicio.»;

b) se inserta el apartado siguiente:

«3 *bis*. Si la empresa ferroviaria se acoge a la exención del pago de la indemnización prevista en el artículo 19, apartado 10, deberá informar al viajero en su respuesta las circunstancias específicas que han provocado el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación.».

9) El artículo 30 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 30*
Información a los viajeros sobre sus derechos

1. Al vender billetes de transporte ferroviario, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos informarán a los viajeros sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento. Con objeto de cumplir con este requisito de información, podrán utilizar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de la Unión y puesto a su disposición. Deberán ofrecer dicha información en papel, formato electrónico o por cualquier otro medio, incluido en un formato accesible. En caso de cancelación, pérdida de enlace o retraso prolongado, especificarán dónde puede obtenerse dicha información.

2. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones informarán adecuadamente a los viajeros, también en un formato accesible, en la estación, en el tren y en su sitio web, sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento y facilitarán los datos de contacto del organismo o de los organismos designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 31.».

10) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 30* bis
Medios de comunicación con los viajeros

Cuando se facilite a los viajeros información en virtud del presente Reglamento por medios de comunicación electrónicos, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros recaerá en las empresas ferroviarias, los administradores de las estaciones y los proveedores de billetes. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

11) En el artículo 32, se insertan los apartados siguientes:

«2 *bis*. Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos nacionales de ejecución estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.

2 *ter*. En caso de que la empresa ferroviaria se acoja a la exención del pago de la indemnización prevista en el artículo 19, apartado 10, deberá, a petición del organismo nacional de ejecución, aportar pruebas adecuadas de dicha exención.».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 34* bis
Información sobre presuntas prácticas de incumplimiento

1. La Comisión podrá alertar a los organismos nacionales de ejecución acerca de presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de una o varias empresas ferroviarias, administradores de estaciones, proveedores de billetes u operadores turísticos. Cuando, de conformidad con sus facultades y procedimientos con arreglo al Derecho nacional, el organismo nacional de ejecución inicie una investigación, informará de sus conclusiones a la Comisión, previa solicitud.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de la independencia operativa de los organismos nacionales de ejecución.».

13) En el artículo 38, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.».

14) El artículo 39 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 39*
Informe

A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes.».

15) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 39* bis
Revisión de las normas de calidad del servicio

1. A más tardar el … [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión llevará a cabo una evaluación exhaustiva de todas las normas de calidad del servicio, como parte del primer informe sobre el funcionamiento, la garantía del cumplimiento y los resultados del presente Reglamento.

2. En la evaluación se examinarán, en particular:

a) los beneficios mensurables para los viajeros, en particular para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, en virtud del presente Reglamento, también en comparación con las distintas medidas de calidad del servicio de otros modos de transporte;

b) la eficacia de dichas normas en comparación con otros medios por los que se podrían lograr resultados comparables para los viajeros, en términos de eficiencia en función de los costes, proporcionalidad y cargas administrativas soportadas por los agentes del mercado y las autoridades.

3. Sobre la base de los resultados de la evaluación exhaustiva, la Comisión podrá presentar, en su caso, una propuesta legislativa para adaptar las normas de calidad del servicio del presente Reglamento como corresponda.».

Artículo 6

Entrada en vigor y aplicación

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 23 de octubre de 2027.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en …, el …

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
La Presidenta	*La Presidenta / El Presidente*

ANEXO I

«ANEXO I

Asistencia prestada bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:

– comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales a que se refiere el artículo 5,

– desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación,

– proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje,

– desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles fronterizos, de aduanas y de seguridad,

– embarcar en el avión, debiendo facilitárseles elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia, según corresponda,

– desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos,

– guardar y recuperar su equipaje dentro del avión,

– desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión,

– desembarcar del avión, debiendo facilitárseles elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que necesiten,

– desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles fronterizos y de aduanas,

– desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado,

– conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, con asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, como se precise,

– desplazarse a los aseos, si se precisa.

Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de una persona acompañante, esta debe poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad necesarios, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas(previa notificación con una antelación de cuarenta y ocho horas, siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan y con supeditación a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o dañado, aunque no necesariamente por un equipo idéntico.

Procedimiento de reclamación e indemnización por extravío de equipos de movilidad o daños a tales equipos.

Asistencia en tierra a los perros de asistencia reconocidos, cuando sea pertinente.

Comunicación en formatos accesibles de la información necesaria para coger vuelos, por ejemplo:

– orientaciones generales sobre la antelación mínima con la que hay que presentarse en los puntos de encuentro designados en la terminal y sobre el tiempo mínimo de conexión entre terminales,

– las disposiciones de seguridad aplicadas,

– la accesibilidad de la terminal.

ANEXO II

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Transporte de perros de asistencia reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales.
Transporte de equipos de movilidad, incluidos los procedimientos de reclamación e indemnización por daños a dichos equipos o extravío de estos.

Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o por persona con movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de cuarenta y ocho horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Comunicación en formatos accesibles de la información esencial sobre un vuelo, por ejemplo:

– la accesibilidad de las aeronaves,

– las condiciones en las que se requiere una persona acompañante,

– las condiciones en las que puede denegarse el servicio de transporte.

Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de la persona con discapacidad o de la persona con movilidad reducida que lo solicite y siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Ayuda para desplazarse a los aseos si se precisa.

Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de una persona acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a dicha persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.

ANEXO II

«ANEXO II

Asistencia en puertos, incluidos el embarque y desembarque,
a que se refieren los artículos 10 y 13

1. Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:

– comunicar su llegada a una terminal portuaria o, si es posible, a un puerto, y su solicitud de asistencia,

– desplazarse desde un punto de entrada hasta el mostrador de facturación (cuando exista) o hasta el buque,

– proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, en caso necesario,

– desplazarse desde el mostrador de facturación, cuando exista, al buque, a través de los controles fronterizos y de seguridad,

– embarcar en el buque, debiendo facilitárseles elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia, según corresponda,

– desplazarse desde la puerta del buque a sus asientos o zona,

– guardar y recuperar su equipaje dentro del buque,

– desplazarse desde sus asientos a la puerta del buque,

– desembarcar del buque, facilitándose elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia, según corresponda,

– recuperar su equipaje, en caso necesario, y pasar a través de los controles fronterizos y de aduanas,

– desplazarse desde la sala de recogida de equipajes o el punto de desembarque a un punto de salida designado,

– desplazarse, si se precisa, a los aseos (si existen).

2. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de una persona acompañante, esta debe poder prestar, cuando así se le solicite, la asistencia necesaria en el puerto y durante el embarque y desembarque.

3. Manipulación de todo el equipo de movilidad necesario, incluido equipo como sillas de ruedas eléctricas.

4. Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o dañado por un equipo que constituya una alternativa adecuada.

5. Procedimiento de reclamación e indemnización por extravío de equipos de movilidad o daños a tales equipos.

6. Asistencia en tierra a los perros de asistencia reconocidos, cuando sea pertinente.

7. Comunicación en formatos accesibles de la información necesaria para embarcar y desembarcar, por ejemplo:

– orientaciones generales sobre la antelación mínima con la que hay que presentarse en los puntos de encuentro designados en el puerto y sobre los tiempos mínimos de conexión entre terminales portuarias,

– las disposiciones de seguridad aplicadas,

– la accesibilidad de la terminal.

ANEXO III

Asistencia a bordo de buques a que se refieren los artículos 10 y 13

1. Transporte de los perros de asistencia reconocidos, con arreglo a la normativa nacional.

2. Transporte del equipo médico y del equipo de movilidad necesarios para la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida, incluidas sillas de ruedas eléctricas.

3. Información sobre los procedimientos de reclamación e indemnización por extravío de equipos o daños a estos.

4. Comunicación, en formatos accesibles, de la información esencial sobre la ruta y sobre la accesibilidad del medio de transporte.

5. Condiciones en las que puede denegarse el servicio de transporte.

6. Despliegue de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad lo permitan y en función de las disponibilidades.

7. Ayuda para desplazarse, si se precisa, a los aseos (si existen).

8. Condiciones en las que se requiere una persona acompañante.

9. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de una persona acompañante, el transportista hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a dicha persona acompañante un asiento o un camarote junto a la persona con discapacidad acompañada o a la persona con movilidad reducida acompañada.».

ANEXO III

«ANEXO III

Normas mínimas de calidad del servicio para los transportistas y los gestores de las estaciones

1. Información a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada sobre:

   a) sus derechos en virtud del presente Reglamento;

   b) las disposiciones y restricciones de seguridad aplicables;

   c) los requisitos relativos al transporte de perros de asistencia reconocidos;

   d) las condiciones en las que se requiere la presencia de una persona acompañante (únicamente para transportistas);

   e) la accesibilidad de los autobuses y autocares operados (únicamente para transportistas);

   f) la accesibilidad de las estaciones (únicamente para gestores de estaciones);

   g) orientaciones generales sobre la antelación mínima para la facturación y para presentarse en los puntos de encuentro designados en la estación;

   h) las condiciones para el transporte de equipos de movilidad (únicamente para transportistas).

2. Procedimiento de reclamación e indemnización por extravío de equipos de movilidad o daños a tales equipos.

3. Realización de actividades de formación sobre sensibilización y asistencia en materia de discapacidad.

4. Cooperación con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.

5. Condiciones en las que puede denegarse el servicio de transporte.».