

Bruselas, 1 de diciembre de 2023
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2023/0437(COD)**

**16284/23
ADD 1**

**TRANS 563
CODEC 2361**

PROPUESTA

De:	Por la secretaria general de la Comisión Europea, D. ^a Martine DEPREZ, directora
Fecha de recepción:	30 de noviembre de 2023
A:	D. ^a Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea
N.º doc. Ción.:	COM(2023) 753 final
Asunto:	ANEXOS de la propuesta de 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 en la Unión

Adjunto se remite a las delegaciones el documento COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

Adj.: COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4



COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ANEXOS

de la propuesta de

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 en la Unión

ANEXO I

ANEXO II

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información a los pasajeros sobre sus derechos, tal como exige el presente Reglamento (de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada), y sobre billetes

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

Retrasos

- a) retraso medio global de los vuelos;
- b) porcentaje de retrasos causados:
 - por circunstancias extraordinarias;
 - por culpa del pasajero; o
 - por el comportamiento de terceros
- c) porcentaje de vuelos con retraso en la salida:
 - de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos;
 - de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
 - de cuatro horas o más en el caso de todos los demás vuelos
- d) porcentaje de vuelos con retraso en la llegada:
 - porcentaje de retrasos de más de tres horas (cinco horas)

Cancelaciones de vuelos

- a) cancelación de vuelos;
- b) porcentaje de cancelaciones de vuelos causadas:
 - por circunstancias extraordinarias;
 - por culpa del pasajero; o
 - por el comportamiento de terceros

Limpieza de los medios de transporte de pasajeros y de las instalaciones de las terminales (control de calidad del aire y temperatura interiores, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)

Cumplimiento de las normas del sector sobre el peso y las dimensiones del equipaje de mano

Resultados de la encuesta o encuestas de satisfacción de los clientes

Tramitación de reclamaciones

- a) número de quejas;
- b) tipos de reclamaciones;
- c) resultado de las reclamaciones;

- d) reembolsos; y
- e) compensación por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

ANEXO II

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información a los pasajeros sobre sus derechos, tal como exige el presente Reglamento (de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada)

Resultados de la encuesta o encuestas de satisfacción de los clientes, con énfasis en las experiencias de las personas con discapacidad y con movilidad reducida y de las personas que las acompañan

Tramitación de reclamaciones

- a) número de quejas;
- b) tipos de reclamaciones;
- c) resultado de las reclamaciones; e
- d) indemnización por pérdida o daños de los equipos de movilidad

Asistencia prestada a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (PMR)

- a) número de servicios de transporte denegados a una PMR y por qué motivo;
- b) número de servicios de transporte denegados a causa de su perro de asistencia reconocido o su equipo de movilidad y por qué motivos;
- c) número de casos relacionados con la pérdida o los daños de los equipos de movilidad y sus resultados;
- d) número de casos en los que el transportista obligó a una persona con discapacidad o movilidad reducida a ir acompañada por alguien para cumplir los requisitos de seguridad;
- e) discusiones sobre esta asistencia con organizaciones representativas y, en su caso, representantes de las PMR;
- f) realización de actividades de formación sobre sensibilización y asistencia en materia de discapacidad.

ANEXO III

ANEXO V

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información a los viajeros sobre sus derechos, tal como exige el presente Reglamento (de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada), y sobre billetes

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

Retrasos

- a) retraso medio global de los servicios;
- b) porcentaje de retrasos causados:
 - por culpa del viajero;
 - por condiciones meteorológicas que ponen en peligro la seguridad de la navegación del buque; o
 - por circunstancias extraordinarias que obstaculizan la ejecución del servicio de pasaje;
- c) porcentaje de servicios con retraso en la salida:
 - porcentaje de retrasos de menos de 90 minutos;
 - porcentaje de retrasos de más de 90 minutos;
- d) porcentaje de servicios con retraso en la llegada:
 - porcentaje de retrasos de menos de una hora;
 - porcentaje de retrasos de al menos una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
 - porcentaje de retrasos de al menos dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;
 - porcentaje de retrasos de al menos tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a veinticuatro horas;
 - porcentaje de retrasos de al menos seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a veinticuatro horas.

Cancelaciones de servicios

- a) cancelaciones de servicios;
- b) porcentaje de cancelaciones de servicios causadas:
 - por culpa del viajero;
 - por condiciones meteorológicas que ponen en peligro la seguridad de la navegación del buque; o
 - por circunstancias extraordinarias que obstaculizan la ejecución del servicio de pasaje.

Limpieza de los medios de transporte de viajeros y de las instalaciones de las terminales (control de calidad del aire y temperatura interiores, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)

Resultados de la encuesta o encuestas de satisfacción de los clientes

Tramitación de reclamaciones

- a) número de quejas;
- b) tipos de reclamaciones;
- c) resultado de las reclamaciones;
- d) reembolsos; e
- e) indemnización por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

Asistencia prestada a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (PMR)

- a) número de servicios de transporte denegados a una PMR y por qué motivo;
- b) número de servicios de transporte denegados a causa de su perro de asistencia reconocido o su equipo de movilidad y por qué motivos;
- c) número de casos relacionados con la pérdida o los daños de los equipos de movilidad y sus resultados;
- d) número de casos en los que el transportista obligó a una persona con discapacidad o movilidad reducida a ir acompañada por alguien para cumplir los requisitos de seguridad;
- e) discusiones sobre esta asistencia con organizaciones representativas y, en su caso, representantes de las PMR;
- f) realización de actividades de formación sobre sensibilización y asistencia en materia de discapacidad.

ANEXO IV

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información a los viajeros sobre sus derechos, tal como exige el presente Reglamento (de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada), y sobre billetes

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

Retrasos

- a) retraso medio global de los servicios regulares;
- b) porcentaje de retrasos causados:
 - por condiciones meteorológicas extremas o grandes catástrofes naturales que hacen peligrosa la seguridad de los servicios de autobús y autocar;
 - inoperatividad del autobús o autocar durante el viaje.
- c) porcentaje de servicios regulares con retraso en la salida:
 - porcentaje de retrasos de 120 minutos o menos;
 - porcentaje de retrasos de más de 120 minutos.

Cancelaciones de servicios regulares

- a) porcentaje de cancelaciones de servicios regulares;
- b) porcentaje de cancelaciones de servicios regulares causadas por:
 - condiciones meteorológicas extremas o grandes catástrofes naturales que hacen peligrosa la seguridad de los servicios de autobús y autocar;
 - avería del autobús o autocar durante el viaje.

Limpieza de los autobuses y autocares (aire acondicionado, higiene de las instalaciones sanitarias si se dispone de ellas, etc.) y de las instalaciones de las estaciones (control de calidad del aire y temperatura interiores, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)

Resultados de la encuesta o encuestas de satisfacción de los clientes

Tramitación de reclamaciones

- a) número de quejas;
- b) tipos de reclamaciones;
- c) resultado de las reclamaciones;
- d) reembolsos; e
- e) indemnización por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

Asistencia prestada a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida (PMR)

- a) número de servicios de transporte denegados a una PMR y por qué motivo;
- b) número de servicios de transporte denegados a causa de su perro de asistencia reconocido o su equipo de movilidad y por qué motivos;

- c) número de casos relacionados con la pérdida o los daños de los equipos de movilidad y sus resultados;
- d) número de casos en los que el transportista obligó a una persona con discapacidad o movilidad reducida a ir acompañada por alguien para cumplir los requisitos de seguridad;
- e) discusiones sobre esta asistencia con organizaciones representativas y, en su caso, representantes de las PMR;
- f) realización de actividades de formación sobre sensibilización y asistencia en materia de discapacidad.