INFORME SOBRE EL REGLAMENTO (EU) Nº 181/2011 SOBRE LOS DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN AUTOBÚS Y AUTOCAR

8 de febrero de 2013

Realizado por: Vía Libre Grupo Fundosa

Índice

INFORME SOBRE EL REGLAMENTO EUROPEO Nº 181/2011 SOBRE LOS DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN AUTOBÚS Y AUTOCAR 1

1. Introducción 3
2. Objeto 3
3. Aplicación 3
4. Exenciones 4
5. Designación de las estaciones 5
6. Contenidos generales 5
7. Contenidos específicos para las personas con discapacidad o movilidad reducida 6
8. Anexos 10

1. Introducción

El 28 de febrero de 2011 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea (L 55, 28-2-2011) el **Reglamento (UE) Nº 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) nº 2006/2004.

Este Reglamento incluye una serie de medidas destinadas a salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida en el uso del transporte por carretera en autobús y autocar, de forma análoga a lo establecido en el Reglamento (CE) nº 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.

Estas medidas se detallan en el apartado 7 de este informe.

2. Objeto

En el objeto de la presente norma se incluye:

1. La regulación de la no discriminación entre los viajeros en las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas.
2. Los derechos de los viajeros en caso de accidente resultante del uso del autobús o del autocar con resultado de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje.
3. La no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida.
4. Los derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso.
5. La información mínima que debe darse a los viajeros.
6. La tramitación de las reclamaciones y las normas generales de aplicación.

3. Aplicación

El Reglamento aplica a los servicios regulares para viajeros cuyo punto de embarque o desembarque esté situado en el territorio de un Estado Miembro y cuya **distancia programada sea igual o superior a 250 kilómetros.**

Con algunos matices, aplica también a los **servicios regulares cuya distancia programada sea inferior a 250 kilómetros y a los servicios discrecionales** (los servicios de transporte de grupos de viajeros formados por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista) cuando el punto de embarque inicial o el punto de desembarque final del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro.

Los artículos de aplicación, que incluyen medidas destinadas especialmente a las personas con discapacidad o movilidad reducida se detallan en el apartado 7 de este informe.

4. Exenciones

En los apartados 4º y 5º del artículo 2 se prevé la posibilidad de los Estados miembros de eximir de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación del presente Reglamento, por un período máximo de cuatro años a partir de la fecha de su aplicación ,exenciones que podrán renovarse una sola vez, a:

1. Los **servicios regulares nacionales** a excepción de
    - artículo 4, apartado 2
    - artículo 9
    - artículo 10, apartado 1
    - artículo 16, apartado 1, letra b), y apartado 2
    - artículo 17, apartados 1 y 2
    - artículos 24 a 28
2. Determinados **servicios regulares** por realizarse una **parte significativa de dichos servicios**, incluida por lo menos una parada programada, **fuera de la Unión.**

Además, en el artículo 18, el Reglamento permite la exención a los **servicios regulares nacionales** de la aplicación de algunas o todas las disposiciones del Capítulo III "Derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida", siempre y cuando se garantice que el nivel de protección de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida que ofrece el Derecho nacional del Estado miembro es al menos el mismo que el que ofrece el presente Reglamento.

5. Designación de las estaciones

En el artículo 12 se establece que los Estados miembros designarán las estaciones de autobuses y autocares donde debe proporcionarse asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

6. Contenidos generales

Formalmente, el Reglamento se compone de 34 artículos distribuidos en siete capítulos:

Capítulo I

Contiene disposiciones relacionadas al **objeto, ámbito de aplicación, definiciones, billetes y condiciones contractuales** no discriminatorias por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión, r**esponsabilidad en caso de delegar obligaciones** a otras partes ejecutantes o la i**nadmisibilidad de introducir excepciones o cláusulas restrictivas** en el contrato de transporte. Los transportistas podrán ofrecer condiciones contractuales más favorables para los viajeros que las establecidas en el presente Reglamento.

Capítulo II

Está dedicado a los **derechos de indemnización y asistencia en caso de accidentes**.

En este sentido se dispone que el importe de la indemnización se calculará de conformidad con el Derecho nacional vigente y en caso de fallecimiento de un viajero el derecho de indemnización se aplicará como mínimo a las personas con las que este tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos. También se fija el importe mínimo de la indemnización por fallecimiento o lesiones personales en 220.000€ por viajero y 1.200€ por pieza de equipaje.

Capítulo III

Se refiere a los **derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida** (desarrollado en el apartado 7)

Capitulo V

Incluye **normas generales sobre la información** a suministrar a los viajeros sobre el viaje y sobre los **derechos** de los mismos y sobre el **mecanismo de tramitación de las reclamaciones**.

En este sentido, cabe mencionar que el plazo para presentar reclamaciones contra los transportistas es de 3 meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar un servicio regular. En el plazo de un mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando y como máximo en el plazo de 3 meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación el transportista deberá proporcionar la respuesta definitiva.

Capítulo VI

Contiene **disposiciones relacionadas a la aplicación del Reglamento**.

Así, en el artículo 28 se dispone que cada Estado miembro designará los organismos responsables de la aplicación del Reglamento que serán independientes de los transportistas, de los operadores turísticos y de los gestores de las terminales en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones. Se prevé la facultad de los Estados miembros de decidir que los organismos de aplicación del Reglamento actúen como organismos de apelación en relación con las reclamaciones no resueltas por los transportistas.

En el último capítulo se dispone que el mismo entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y será aplicable a partir de **1 de marzo de 2013**.

7. Contenidos específicos para las personas con discapacidad o movilidad reducida

En la siguiente tabla se detallan los artículos del Reglamento de aplicación a los servicios regulares con distancia programada mayor de 250 Km, a los servicios regulares con distancia programada menor de 250 Km y a los servicios discrecionales ,

que incluyen medidas destinadas especialmente a las personas con discapacidad o movilidad reducida)

REFERENCIA	D>250Km	D<250Km	Discrec.
CAPÍTULO II INDEMNIZACIÓN Y ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTES			
Artículo 7 Fallecimiento o lesiones personales de los viajeros y pérdida o daño del equipaje			
b) 1 200 EUR por pieza de equipaje. En caso de daños a una silla de ruedas, demás equipo de movilidad o dispositivos de asistencia, el importe de la indemnización equivaldrá siempre al coste de la sustitución o reparación del equipo perdido o dañado.	X		X
CAPÍTULO III DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA			
Artículo 9 Derecho al transporte			
1. No podrá negarse la aceptación de una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida.	X	X	
2. Las reservas y los billetes se emitirán sin coste adicional alguno.	X	X	
Artículo 10 Excepciones y condiciones especiales			
1. Causas posibles de negación de reserva, billete o embarque: a) Requisitos de salud y seguridad. b) Diseño inadecuado del vehículo o la infraestructura.	X	X	
2. En caso negación de reserva, billete o embarque se deberá informar sobre todo servicio alternativo aceptable operado por el transportista.	X		
3. En caso de negación de embarque con reserva o billete y habiendo solicitado la necesidad de asistencia con antelación de 36 horas derecho a: a) Reembolso (aun sin haber solicitado asistencia con antelación a 36 horas) y, cuando proceda, un servicio de ida y vuelta gratuito al primer punto de salida (incluidos los acompañantes). b) la continuación del viaje o un recorrido alternativo utilizando servicios de transporte alternativos razonables (incluido acompañante).	X		
4. Ante negación de reserva, billete o embarque la persona con discapacidad podrá solicitar ser acompañada por otra persona capaz de prestar la asistencia requerida, que será transportada gratuitamente.	X		
5. Información por escrito en menos de 5 días de las causas de negación de reserva, billete o embarque	X		
Artículo 11 Accesibilidad e información			

REFERENCIA	D>250Km	D<250Km	Discrec.
1. Se establecerán condiciones de acceso no discriminatorio, en cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o de las personas con movilidad reducida.	X		
2, 3 y 4. Las condiciones de acceso se harán públicas, en soporte material a través de internet, en formatos accesibles si así se solicita.	X		
5. La información general relativa al viaje y a las condiciones de transporte estará disponible en formatos adecuados y accesibles.	X		
Artículo 13 Derecho de asistencia en las estaciones designadas y en los autobuses y autocares			
1. Los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán en sus respectivos ámbitos de competencia, en las estaciones designadas asistencia gratuita.	X		
2. Los transportistas prestarán, en los autobuses y los autocares, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.	X		
Artículo 14 Condiciones para la prestación de asistencia			
1a. El viajero debe notificar la solicitud de asistencia con una antelación mínima de 36 horas.	X		
1b. El viajero debe presentarse en el punto designado: i) a una hora fijada previamente, como máximo 60 minutos antes de la hora de salida publicada. ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida publicada	X		
2. El viajero notificará en el momento de la reserva o de la compra anticipada del billete sus necesidades específicas en relación con los asientos.	X		
3. La recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia deberá ser facilitada a las personas con discapacidad o con movilidad reducida en todas las estaciones designadas y a sus puntos de venta, incluidas la venta telefónica y la venta por internet.	X		
4. Si no se efectuara la correspondiente notificación de necesidad de asistencia se harán todos los esfuerzos razonables para garantizar la prestación de asistencia.	X		
5. Se designará un punto dentro o fuera de la estación donde los viajeros puedan comunicar su llegada y solicitar asistencia.	X		
Artículo 16 Formación			
1a. Personal, excluidos los conductores pero incluidos los empleados de cualquiera otra parte ejecutora, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. a) Sensibilización sobre la problemática de la discapacidad	X		

REFERENCIA	D>250Km	D<250Km	Discrec.
b) Formación sobre asistencia a personas con discapacidad			
1b. Personal, incluidos los conductores, que tenga trato directo con los viajeros o con cuestiones relacionadas con ellos. a) Sensibilización sobre la problemática de la discapacidad	X	X	
2. Se permite una exención, por un período máximo de cinco años a partir del 1 de marzo de 2013, respecto de la aplicación del apartado 1, letra b), por lo que se refiere a la formación de los conductores.	X	X	
Artículo 17 Indemnizaciones relacionadas con las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad			
1. Los transportistas y los gestores de las estaciones serán responsables de las pérdidas de sillas de ruedas, otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia y de los daños causados a ellos.	X	X	X
2. La indemnización por pérdida o daño será igual al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados.	X	X	X
3. Se harán los esfuerzos necesarios para poner temporalmente a disposición de los interesados equipos o dispositivos sustitutivos.	X		
CAPÍTULO IV DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN O RETRASO			
Artículo 20 Información			
3. El transportista o el gestor de la estación, ofrecerán, en formato accesible, la información exigida sobre causas del retraso o cancelación, hora estimada de salida, y conexiones alternativas.	X		
Artículo 21 Asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida			
Se prestará atención especial a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y de toda persona acompañante.	X		
CAPÍTULO V NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES			
Artículo 24 Derecho a información sobre el viaje			
La información suministrada a los viajeros a lo largo de su viaje se proporcionará, siempre que sea posible, en formatos accesibles previa petición.	X	X	
Artículo 25 Información sobre los derechos de los viajeros			
La información sobre derechos de los viajeros se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet. La información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así se solicite.	X	X	

8. Anexos

ANEXO I. PRESTACIÓN DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA

a) Asistencia en las estaciones designadas

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

— comunicar su llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados,
— desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque,
— subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario,
— cargar su equipaje,
— recuperar su equipaje,
— apearse del vehículo,
— llevar un perro de asistencia en los autobuses o autocares,
— acceder a los asientos.

b) Asistencia a bordo

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

— recibir la información esencial sobre el viaje en formatos accesibles previa petición del viajero,
— embarcar/desembarcar durante los descansos del viaje si, aparte del conductor, hay personal a bordo.

ANEXO II FORMACIÓN EN MATERIA DE DISCAPACIDADES

a) Sensibilización sobre la problemática de la discapacidad

La formación del personal que tenga trato directo con los viajeros incluirá:

— la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, que incluye la capacidad de distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación o comunicación pueda ser reducida,
— las barreras a que se enfrentan las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, las ambientales y físicas, y las organizativas,
— perros de asistencia reconocidos, incluidos su papel y sus necesidades,
— los métodos para abordar situaciones inesperadas,
— las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva, con discapacidad visual, con dificultades de locución o con dificultades de aprendizaje,
— la manipulación cuidadosa de las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad con objeto de evitar dañarlos (para todo el personal responsable de la manipulación de equipajes, si existiese).

b) Formación sobre asistencia a personas con discapacidad

La formación del personal que asista directamente a las personas con discapacidad o con movilidad reducida incluirá:

— la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse o levantarse de las mismas,
— métodos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que viajen con perros de asistencia reconocidos, incluidos el papel y las necesidades de estos,
— técnicas de acompañamiento de viajeros con discapacidades visuales y para el manejo y el transporte de perros de asistencia reconocidos,
— conocimientos de los tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sobre su utilización,
— el uso de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y conocimientos de los procedimientos de asistencia adecuados para embarcar y desembarcar salvaguardando la seguridad y la dignidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida,

— comprensión de la necesidad de asistencia fiable y profesional; sensibilización sobre la posibilidad de que determinados viajeros con discapacidad experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada,

— conocimientos de primeros auxilios.