

# Carta europea para los servicios de viajeros por ferrocarril

## 1. Objeto de la Carta

La carta representa un compromiso voluntario por parte de las empresas ferroviarias europeas para elevar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes. La carta se aplica a todos los servicios ferroviarios. Los servicios proporcionados por acuerdo con los poderes públicos pueden ser regulados por condiciones específicas.

## 2. Información sobre los servicios de viajeros y los títulos de transporte

Los clientes deberán recibir información adecuada en todos los puntos de venta principales y en los canales de información idóneos sobre:

- Los horarios más prácticos.
- Las plazas disponibles (cuando esto sea posible).
- La tarifa más baja de acuerdo a las exigencias del cliente.
- Las condiciones aplicables.

Para los servicios internacionales, esta información será proporcionada, si está disponible, en los puntos de venta para los viajes entre las principales estaciones ferroviarias europeas así como para las tarifas internacionales disponibles.

## 3. Emisión de los títulos de transporte

Los títulos de transporte deberán poder ser obtenidos por diferentes canales de distribución (taquillas internacionales y largo recorrido, Internet, teléfono o agencias de viaje autorizadas).

## 4. Idiomas utilizados

Los idiomas utilizados para comunicarse con los clientes a bordo de los trenes y/o estaciones deberán ser el (los) idioma (s) hablado (s) en el itinerario realizado por el cliente. Para los servicios internacionales, las empresas ferroviarias se esforzarán en comunicarse con sus clientes en al menos otro idioma usual.

## 5. Información intermodal

Los clientes deberán ser informados de los accesos a las estaciones y de la salida de las mismas, así como de las correspondencias con otros medios de transporte.

## 6. Información sobre los servicios, equipajes, bicicletas, etc.

Los viajeros pueden viajar con un máximo de tres equipajes a condición de que estos no representen un peligro para los otros viajeros y que puedan ser colocados en el espacio previsto a este efecto.

Los equipajes más voluminosos (esquí, tablas de surf, bicicletas, etc.) pueden permitirse bajo condiciones específicas.

Las informaciones sobre los servicios establecidos concernientes al transporte de bicicletas y de equipajes facturados, donde exista este servicio, hasta el destino final de los viajeros – y en particular cuando el destino final está en un país extranjero – pueden ser obtenidas en los puntos de venta o en los canales de información apropiados.

## 7. Quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deberán ser tramitadas lo más rápido posible y normalmente en las cuatro semanas siguientes a su recepción. La respuesta deberá indicar los motivos de su aceptación o de su rechazo.

Cada empresa ferroviaria deberá establecer y hacer conocer el punto de contacto en el que las quejas y reclamaciones pueden ser dirigidas por escrito y/o por otros medios. Estas quejas y reclamaciones pueden estar redactadas en los idiomas utilizados por las diferentes empresas ferroviarias afectadas por el itinerario del cliente y/o al menos en un idioma comúnmente utilizado.

Si una reclamación es rechazada, los clientes tienen la posibilidad de acudir a las organizaciones de consumidores, o a todo organismo oficial de conciliación, o a un mediador, según la normativa de cada país.

## 8. Reembolsos

Los títulos de transporte reembolsables, deberán serlo en el marco de un procedimiento rápido y simple en los puntos de venta de la empresa ferroviaria que ha emitido el título y/o en otra forma acordada.

Las peticiones de reembolso de los títulos de transporte comprados en las agencias de viaje deberán ser presentadas en la agencia referida.

Los clientes deberán ser informados claramente, en los puntos de venta, de las condiciones y procedimientos de reembolso.

## 9. Puntualidad

El público deberá ser informado en las estaciones, mediante carteles o cualquier otro medio, de los objetivos y resultados particulares concernientes al nivel de puntualidad de los diferentes servicios de viajeros.

En caso de retraso, de anulaciones o de cambios de itinerarios, las empresas ferroviarias deberán comprometerse en proporcionar a los clientes, a bordo de los trenes y en las estaciones, una información sobre la causa de la incidencia, la duración de los retrasos y las consecuencias para el viaje ferroviario de los viajeros.

## 10. Retrasos

En el caso de un retraso, los clientes afectados:

- Deberán, si es posible, recibir bebidas cuando la previsión o interrupción de la circulación del tren exceda de tres horas.
- Deberá ofrecerse un alojamiento cuando se verifique la imposibilidad de proseguir el trayecto el mismo día, y que el recurso a medios de transporte alternativos a un precio razonable no sea posible.

En el caso en el que la responsabilidad sea únicamente de las empresas ferroviarias:

- Los viajeros deberán beneficiarse de una indemnización apropiada cuando los retrasos superen una cierta duración, según figura en las condiciones aplicadas al título de transporte referido.
- La compensación puede ser económica o en bonos de viajes a utilizar en futuros desplazamientos.
- En caso de interrupción de la circulación de los trenes, a los viajeros podrá ofrecerse, según las circunstancias y sin gastos a su cargo, el reembolso de sus títulos de transporte, o una plaza en otro tren (aunque sea una clase superior), o incluso un medio de transporte alternativo a un coste razonable.

## 11. Personas de movilidad reducida

Deberán tenerse en cuenta las prácticas usuales en materia de asistencia a los viajeros de movilidad reducida, que serán tratados según las normas aprobadas por los ferrocarriles europeos. Dicho procedimiento deberá englobar también las informaciones y la asistencia a prestar en las estaciones, las facilidades puestas a disposición para la subida y bajada de los trenes así como la información dispensada a bordo.

Las informaciones sobre los servicios propuestos a las personas de movilidad reducida sobre los principales itinerarios internacionales estarán disponibles en los puntos de venta y en los canales de información apropiados.

## 12. Orientación de los viajeros en las estaciones

Los sistemas de orientación, destinados a facilitar a los viajeros el acceso a los trenes y a las instalaciones en la estación, deberán estar basados sobre las mejores prácticas en Europa; estarán transcritos en las normas aprobadas por los ferrocarriles europeos.

Se facilitará el tránsito entre los ferrocarriles y los otros modos de transporte.

## 13. Condiciones contractuales

Los viajeros podrán solicitar todas las condiciones contractuales en los puntos de venta en todos los canales apropiados, por ejemplo, en Internet.

## 14. Seguridad ferroviaria

Las operaciones ferroviarias deberán respetar altos estándares de seguridad, con el fin de mantener el ferrocarril como el medio de transporte más seguro. Eso incluye una atención constante a la seguridad de la infraestructura, del material rodante, a los procedimientos operativos y una formación adecuada en materia de seguridad del personal ferroviario. La tasa de seguridad será comunicada al menos anualmente.

## 15. Seguridad personal y patrimonial de los viajeros

Las empresas ferroviarias deberán esforzarse en mejorar la seguridad a bordo de los trenes y en las estaciones, en cooperación con las autoridades competentes. Se realizarán campañas de sensibilización con el objetivo de que los clientes colaboren activamente en la realización de este objetivo.

## 16. Limpieza

Las empresas ferroviarias deberán cuidar que todos los espacios bajo su responsabilidad estén limpios; en colaboración con el resto de operadores ferroviarios e intermodales para garantizar un nivel de limpieza comparable en las infraestructuras de las estaciones y de las zonas de tránsito.

## 17. Obligaciones de los clientes

- Los viajeros deberán comportarse de forma adecuada para no molestar al resto de viajeros y/o poner en peligro la seguridad de las operaciones de la explotación ferroviaria.
- Los viajeros deberán seguir las instrucciones del personal de a bordo y respetar las reglas en vigor en determinadas áreas de las estaciones y de los trenes, y especialmente las zonas de no fumadores, zonas de silencio, etc.
- Los viajeros deberán estar en posesión de un título de transporte válido y, cuando esta disposición sea aplicable, de una reserva válida, así como de todos los documentos de viaje requeridos.
- Los pasajeros deberán cumplir la reglamentación relativa a los equipajes.

## 18. Consulta permanente de los clientes

Las empresas ferroviarias o sus representantes deberán participar en los foros de consulta, en particular con las organizaciones que representan a los clientes.

## 19. Seguimiento

Todas las empresas ferroviarias deberán medir regularmente la satisfacción de sus clientes y el nivel de puntualidad. Así mismo, las empresas ferroviarias recibirán las reclamaciones de los clientes relativas al transporte nacional e internacional de viajeros, clasificándolas adecuadamente por motivos, y publicarán una visión de conjunto.

Las empresas ferroviarias verificarán sus acciones, con el fin de mejorar sus servicios, para responder a las necesidades de sus clientes.

