

# Drets dels passatgers de tren

**La reforma proposada pel Parlament Europeu contempla més ajuts per a les persones amb discapacitat i més assistència en cas de retards en els viatges.**

Les noves normes que regulen la protecció dels drets dels ciutadans que viatgen per les xarxes ferroviàries de la Unió Europea començaran a ser efectives a partir del juny del 2023. Aquesta actualització cobreix diferents àrees, que van des de la millora de l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda al transport fins a l'augment de la informació proporcionada per les companyies ferroviàries. A més, s'aplicarà a tots els serveis ferroviaris: privats i públics, així com a nacionals i internacionals.



## Millora dels drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda

Totes les empreses ferroviàries europees han de garantir assistència gratuïta a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda. Els viatgers amb mobilitat reduïda tindran més flexibilitat a l'hora d'organitzar els viatges, ja que estaran obligats a notificar a l'operador els seus plans de viatge amb només 24 hores d'antelació (ara ho han de fer 48 hores abans). A més, si necessiten un acompanyant, aquest viatjarà gratuïtament. A les persones amb mobilitat reduïda que necessitin un gos d'assistència se'ls garantirà que hi pugui viatjar.

**Ajuda en cas de retards o cancel·lacions** En cas de retards de més de 60 minuts, els passatgers poden triar entre demanar la indemnització de l'import íntegre del bitllet, fer el viatge o reprogramar-lo amb les mateixes condicions i sense costos addicionals. En cas necessari, els operadors ferroviaris han de proporcionar menjars i refrigeris i reemborsar les despeses d'allotjament. Si 100 minuts després de l'hora de sortida programada, als passatgers no se'ls ha ofert cap alternativa, aquests podran reorganitzar ells mateixos el viatge i obtenir un reemborsament per la compra d'un nou bitllet.

**Més informació** Les empreses de trens han de proporcionar més informació als viatgers sobre les normes existents. Així, hauran d'explicar detalladament als bitllets els drets dels passatgers. També han de ser més transparents sobre els terminis i la manera de tramitar les reclamacions.

## Millores a l'accés per a bicicletes

El Parlament considera que la majoria dels trens no tenen espais adequats per a les bicicletes. Segons les normes, per fomentar l'ús del transport sostenible, tant els trens nous com els que hagin estat renovats hauran de tenir emmagatzematge exclusiu per a bicicletes.

[Accés \[ /export/sites/Sbd/ca/.galleries/Documents/derechos-de-los-pasajeros-de-tren.pdf \]](/export/sites/Sbd/ca/.galleries/Documents/derechos-de-los-pasajeros-de-tren.pdf) complet a l'article (Parlament Europeu)

