Moving in Europe

PARA UNA MOVILIDAD MÁS SEGURA Y SOSTENIBLE

ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK

Esta guía es una de las actividades promovidas por el proyecto europeo "Movility, un paradigma de la ciudadanía europea", que involucró a los ciudadanos de 8 países (Bulgaria, Italia, Lituania, Portugal, Rumania, Serbia, Eslovaquia y España) sobre los desafíos que la movilidad de las personas establece para el futuro de Europa: la accesibilidad del transporte, la sostenibilidad ambiental y los derechos de los ciudadanos/pasajeros.

El tema de la movilidad es de interés diario para muchos ciudadanos europeos y es un paradigma de la ciudadanía europea, ya que se refiere a muchos de sus aspectos (la identidad común gracias a la movilidad transnacional, los derechos de los ciudadanos/pasajeros europeos, etc.).

Para más información:

http://www.activecitizenship.net/consumers-rights/projects/85-mobility-a-paradigm-of-european-citizenship.html

Este proyecto ha sido cofinanciado por la Comisión Europea, en el marco del programa "Europa de los ciudadanos"

Europe for Citizens

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Authors: Cinzia Pollio and Mariano Votta (Cittadinanzattiva onlus)

Cover designer: Thea Pontecorvo

Art: Alessandro Casanova

Publisher: Cittadinanzattiva onlus

MOBILITY
A PARADIGM OF EUROPEAN CITIZENSHIP

PREFACIO

La movilidad en Europa juega un papel clave para el mercado interno y la calidad de vida de sus ciudadanos. El sistema de transporte es vital para nuestra economía y nuestra sociedad, ya que facilita el crecimiento económico y el empleo. Al mismo tiempo, no obstante, según ha informado la Comisión Europea, esta movilidad ya no es sostenible, y de hecho es responsable de aproximadamente un tercio del consumo final de energía de los Estados miembros de la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) y de más de una quinta parte de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como de gran parte de la polución del aire urbano y de la contaminación acústica. Además, tiene un fuerte impacto en la tierra, ya que las infraestructuras de transporte dividen los espacios naturales en pequeñas parcelas que causan graves consecuencias para los animales y las plantas. Por lo tanto, si la reducción de la movilidad no es ciertamente una opción, tenemos que crear un sistema nuevo y más sostenible.

¿QUÉ ES LA MOVILIDAD SOSTENIBLE?

La movilidad sostenible se refiere a cómo el transporte, los hábitos de viaje y nuestro comportamiento pueden reducir algunos impactos ambientales, sociales y económicos, tales como:

- La contaminación del aire y el cambio climático resultante;
- La contaminación acústica;
- La congestión de las carreteras;
- Los accidentes;
- La degradación de las zonas urbanas (causada por el espacio ocupado por los vehículos a expensas de los peatones);
- La explotación de la tierra (causada por la construcción de carreteras e infraestructuras de transporte).

En particular, viajar es **sostenible desde el punto de vista social**, cuando es viable y accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida, al contemplar opciones alternativas de movilidad (por ejemplo, acceso fácil e inmediato - por teléfono, internet - a la información sobre servicios de transporte públicos y privados, mejora del viaje a pie o en bicicleta, buenos servicios públicos locales); cuando se ayuda a resolver la congestión del tráfico y se mejora la protección de los viajeros. Desde el punto de vista **medioambiental**, el transporte sostenible es el que no incrementa, sino que reduce la contaminación, el ruido, etc. Desde el punto de vista **económico**, la sostenibilidad se relaciona principalmente con los costes para el público en relación con el uso del transporte público, tanto colectiva como individualmente.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la dimensión global del sistema de transporte, existe la necesidad de intervenciones para promover una movilidad más sostenible, que, para ser eficaz, requieren una intensa cooperación internacional, así como una mayor participación de la opinión pública y por lo tanto de toda la ciudadanía.

¿Qué sabemos realmente sobre este tema? Vamos a completar el siguiente cuestionario para saber si somos capaces de mejorar la protección de nuestros derechos como pasajeros, si nuestras decisiones diarias de movilidad son en realidad "sostenibles", cómo de importante es el transporte en Europa y, en consecuencia, las medidas que la UE está tomando en esta dirección.

CUESTIONARIO - ¿QUÉ TIPO DE VIAJERO ERES?

TRANSPORTE Y ECONOMÍA

1. El transporte es fundamental para la sociedad y la economía, ya que promueve el crecimiento y el empleo. ¿Cuántas personas trabajan directamente en este sector en Europa?
a) 10 millones de personas b) 5 millones de personas c) 3 millones de personas

2. Este sector representa alrededor del 5% del producto interno bruto (PIB) europeo.
a) Verdadero b) Falso

3. En su opinión, de media, ¿qué parte de su presupuesto dedica una familia europea a productos y servicios relacionados con el transporte?
a) aproximadamente 7% b) aproximadamente 13% c) aproximadamente 18%

MOVILIDAD SOSTENIBLE

4. El 30% de la mecancía que actualmente viaja por carretera (en distancias superiores a 300 km.) será transportado por ferrocarril o por mar/vías navegables a partir de:
a) 2020 b) 2030 c) 2050

5. El uso de vehículos propulsados por combustibles tradicionales debería ser reducida gradualmente durante los próximos años para ser eliminados completamente a partir de:
a) 2020 b)2030 c)2050

6. La Unión Europea prevé una reducción significativa de las emisiones de gases de efecto invernadero en el sector del transporte en 2050. En comparación con los niveles de 1990, ¿a qué niveles crees que se preveen reducir?
a) 30% b) 60% c) 90%

7. A partir de 2013, los nuevos permisos de conducción expedidos en la UE tendrán la apariencia de las actuales "tarjetas de crédito" de plástico con un formato europeo uniforme. Los más de 100 modelos en uso hoy día serán reemplazados. ¿Cuándo sucederá esto?
a) En el momento de la renovación o a partir de 2020
b) En el momento de la renovación o a partir de 2033
c) En el momento de la renovación o a partir de 2040.

8. ¿Qué significa "transporte multimodal"?
a) Utilizar el mismo medio de transporte para diferentes tareas (recados, trabajo, ocio, etc)
b) El uso del transporte público
c) La integración de los diferentes medios de transporte, tanto públicos como privados, colectivo o individual, para viajar todos los días.

9. ¿Qué significa "Carpooling" (viaje compartido)?
a) Compartir el mismo coche con otras personas que viajan a lo largo de una ruta común
b) Un servicio de alquiler de vehículos en el cual se recoge el vehículo y se lleva de nuevo a un parking, pagando por su uso
c) El alquiler de coches propios a otras personas cuando no están en uso

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

10. Cuando se viaja en avión, en caso de denegación de embarque, la compañía aérea:
a) Puede decidir arbitrariamente a quién se deniega el embarque

b) Debe primero solicitar a la gente que voluntariamente quiera renunciar a sus reservas de embarque
c) Identifica a los pasajeros que tienen derecho a embarcar de acuerdo con el orden de reserva

11. Al viajar en tren, los pasajeros pueden pedir el reembolso completo del billete si hay un retraso de más de:
a) 60 minutos b) 90 minutos c) 120 minutos

12. Al viajar en autobús, en el caso de viajes de larga distancia (más de 250 km), los pasajeros tienen derecho al reembolso del billete en caso de que el viaje haya sufrido un retraso en la hora programada de salida superior a:
a) 60 minutos b) 90 minutos c) 120 minutos

13. Al viajar en barco, los pasajeros tienen derecho al reembolso del billete en caso de que el embarque haya sufrido un retraso a la hora programada de salida superior a:
a) 60 minutos b) más de 90 minutos c) 120 minutos

14. Al viajar en avión, los pasajeros tienen derecho al reembolso del billete en caso de que el vuelo haya sufrido un retraso en la hora programada de salida superior a:
a) 2 horas b) 5 horas c) 7 horas

15. El derecho de reembolso implica la devolución del precio total del billete, si no se utiliza dentro de los siguientes 7 días para viajar por aire, por mar y por vías navegables interiores:
a) Verdadero b) Falso

16. El derecho al reembolso implica la devolución del precio total del billete si no se utiliza dentro del mes siguiente para viajes en tren o autobús:
a) Verdadero b) Falso

17. La Comisión Europea ha desarrollado una aplicación para teléfonos móviles para que los viajeros puedan verificar rápidamente sus derechos en cualquier parte de Europa:
a) cierto, se trata de un servicio gratuito b) cierto, pero por una tasa c) falso

18. La legislación de transporte establece un nivel mínimo de controles sobre el terreno cada vez que un retraso supera el límite de una hora sobre la salida programada:
a) Verdadero b) Falso

19. En caso de retrasos graves en un viaje por mar o por vías navegables interiores, los pasajeros tienen derecho al alojamiento gratuito con un límite de:
a) 80 euros/noche, para un máximo de tres noches
b) 120 euros/noche, para un máximo de tres noches
c) 150 euros/noche, para un máximo de tres noches

20. En caso de un retraso significativo en un viaje en autobús para los servicios de larga distancia (es decir, de más de 250 km), los pasajeros tienen derecho a alojamiento gratuito con un límite de:
a) 80 euros/noche, para un máximo de dos noches
b) 120 euros/noche, para un máximo de dos noches
c) 150 euros/noche, para un máximo de dos noches

MOVILIDAD EN EUROPA

EL COMPROMISO DE LAS INSTITUCIONES DE LA UE

El transporte ha sido y siempre será un elemento clave de nuestra vida cotidiana. Ha contribuido sustancialmente al desarrollo, la integración y el crecimiento del mercado interior, con beneficios tangibles para la economía europea.

En los últimos treinta años, la movilidad de las personas en Europa ha alcanzado niveles sin precedentes: en 1970 estábamos viajando una media de 17 kilometros al día, mientras que hoy la media es de 34 km/día.

Durante los últimos 20 años se ha hecho mucho en términos de las políticas europeas de transporte, por ejemplo, las largas colas en las fronteras son un recuerdo lejano; la protección de los derechos de los pasajeros de avión ha aumentado bastante en caso de que surjan problemas; han aumentado las normas de seguridad para las personas que trabajan en el sector del transporte (pilotos, conductores de autobús, etc.) el reducirse los riesgos laborales y, por consiguiente proteger a los viajeros; los aviones se han convertido en un medio de transporte más accesible ya que la UE alienta la competencia, al tiempo que establece las normas precisas para la seguridad aérea; el crecimiento de una red ferroviaria de alta velocidad (aumento de 1.024 kilometros en 1990 a 6.830 kilometros en 2011) ha hecho que los viajes en tren sean más rápidos y más cortos; una atención constante a las condiciones de las vías y a la seguridad del vehículo, combinado con el uso de tecnologías para la seguridad del tráfico, han llevado a reducir a la mitad el número de muertes en las carreteras. También en el transporte maritimo se han experimentado mejoras significativas en términos de aumento en la cantidad de mercancías transportadas, la reducción de los accidentes (en 2010/2011 13 mil toneladas de petróleo se derramaron en el mar en comparación con más de 100 mil toneladas registradas anualmente en el período 1980 / 1990) y una mayor protección para los turistas y personas que viajan por motivos de negocios.

EL PAPEL DE CADA ESTADO MIEMBRO

Obviamente, todo esto es importante, pero no es suficiente, sobre todo si cada Estado Miembro no cumple con su parte. De hecho, ¿cómo puede la UE alcanzar sus objetivos políticos, si los Estados Miembros no aplican sus leyes de forma eficaz?

Según datos oficiales, las tres áreas en las que se ha producido el mayor número de procedimientos de infracción por aplicación tardía de las directivas de la UE son: el Transporte (240), Mercado Interior y Servicios (198) y Sanidad y Consumo (164). En muchos de estos casos están involucrados los Estados Miembros. Por ejemplo, la Comisión Europea ha iniciado procedimientos contra 23 Estados miembros en relación con la demora en la aplicación de la directiva relativa a los vehículos de bajo consumo de energía. (Directiva 2009/33/CE). Del mismo modo, 22 Estados miembros han estado involucrados en el procedimiento de infracción con respecto a los retrasos en la aplicación de la directiva sobre la gestión de las infraestructuras viarias (Directiva 2008/96/CE).

RETOS DE FUTURO

Las principales tendencias identificadas a nivel europeo que influirán en el desarrollo futuro de las políticas de transporte en las próximas décadas son:

- El envejecimiento de la población y la creciente demanda de movilidad de las personas mayores;
- La migración y la movilidad interna;
- El aumento de la urbanización de las ciudades y la globalización;
- La sostenibilidad ambiental y los desafíos energéticos provocados por la escasez de combustibles fósiles.

Para abordar estas cuestiones, la UE está tratando de centrar las futuras políticas europeas de transporte en un enfoque integrado y en una tecnología fácil de usar para todos los ciudadanos, basadas en las necesidades y los derechos de los usuarios y los trabajadores del sector.

2050: LA PROHIBICIÓN DE LOS COCHES PROPULSADOS POR COMBUSTIBLES TRADICIONALES EN EUROPA

No más vehículos impulsados por combustibles tradicionales en las ciudades europeas en 2050. Este es uno de los objetivos en términos de "transporte verde" puesto en marcha por la Comisión Europea, cuyo fin es hacer a la UE menos dependiente del petróleo, ya que, hasta la fecha, la dependencia de éstos equivale aproximadamente al 96% y el objetivo de la UE es reducir, para el año 2050, entre el 80% y el 95% las emisiones de CO_2.

En la consecución de este objetivo, la UE debe ser capaz de reducir en un 60% las emisiones de dióxido de carbono producidas por el transporte. Este proceso se llevará a cabo en varias etapas: desde 2030 el uso de vehículos de pasajeros -vehículos públicos- se reducirá a la mitad y el transporte de mercancías será "verde",

por lo que no se producirá dióxido de carbono. También los viajes de medio y largo alcance por carretera se reducirán, tanto en el transporte de mercancías como en el de personas que se transferirán al ferrocarril y a vías navegables. En este sentido, la Comisión Europea se ha fijado el objetivo de triplicar la red de alta velocidad en 2030.

El número de vehículos de transporte por carretera propulsados por combustibles alternativos ha aumentado constantemente a más del 5% desde 2009. La mayoría de estos vehículos son impulsados por gas licuado de petróleo (GLP), mientras que los vehículos eléctricos son 0,02%. La introducción de vehículos eléctricos (EV) y vehículos eléctricos híbridos (PHEV) es aún muy limitada en Europa. Hasta la fecha, el uso de combustibles limpios se ve obstaculizada por tres factores principales: el alto coste de los vehículos, la baja aceptación por parte de los consumidores, y la falta estaciones de servicio de recarga. Es un círculo vicioso: las estaciones de servicio no se construyen porque no hay suficientes vehículos, este tipo de vehículos no se venden a un precio competitivo porque la demanda es insuficiente, los consumidores no compran estos vehículos porque son caros y no hay estaciones de recarga para repostar. Para romper este círculo vicioso, la Comisión Europea ha propuesto objetivos vinculantes para los Estados Miembros, con un mínimo nivel de infraestructuras para combustibles limpios tales como electricidad, hidrógeno y gas natural, así como normas comunes a nivel europeo sobre equipamiento necesario.

Con el fin de animar a la gente a cambiar su estilo de vida, se han planificado ventajas financieras para promover los Planes de Movilidad Urbana y la financiación de las Ciudades Inteligentes, así como campañas de información para poner de relieve el impacto económico del tráfico (estimado en alrededor del 1% del PIB europeo y no facilmente reducible mediante el uso de gasolina).

PLANES DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE

Un Plan de Movilidad Urbana Sostenible es una herramienta para que las autoridades locales puedan hacer frente a los problemas relacionados con el transporte urbano de una forma más eficiente. Se basa en las prácticas y legislaciones vigentes en los Estados miembros y sus principales características son:

- Un enfoque participativo e integrado;
- Un compromiso por la sostenibilidad;
- Una visión clara de los objetivos y metas medibles;
- Un análisis de costes y beneficios de transporte.

Las políticas y medidas definidas en un Plan de Movilidad Urbana Sostenible deben abarcar todas las formas de transporte disponibles en la zona urbana: público y privado, de pasajeros y de carga, motorizados y no motorizados, así como la circulación y el estacionamiento.

SMART CITY (CIUDADES INTELIGENTES)

Europa ha proporcionado importantes inversiones en los próximos años para impulsar la creación de ciudades inteligentes, que son aquellas que ofrecen energía limpia y asequible para todos, vinculando el uso más racional de los recursos con la implantación de tecnologías limpias. Más específicamente, una Smart City se basa en seis pilares principales: **la economía**, vista como la competitividad del sistema; **la movilidad**, en términos de transporte accesible y sostenible integrado con las nuevas tecnologías; **el medio ambiente**, visto como la protección y promoción de los recursos naturales; **las personas**, en términos de capital social y humano; **el estilo de vida**, tales como la calidad de vida y la cohesión social; **y la gobernanza**, entendida como la participación ciudadana en las políticas públicas.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS[1]

La liberalización del sector del transporte ha aumentado la competencia, y con ello los beneficios para el creciente número de ciudadanos de la UE que viajan. Sin embargo, es necesaria una aplicación más eficaz de la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros para luchar contra irregularidades y prácticas desleales. No sorprende por tanto, que según ha informado la Agenda del Consumidor Europeo, el sector del transporte es uno de los más problemáticos para los ciudadanos de la UE.

No todos los pasajeros son completamente conscientes de sus derechos y de cómo protegerlos, aunque realmente se ha avanzado. De hecho, millones de ciudadanos que viajan dentro de la UE tienen un conjunto común de derechos, con independencia del medio de transporte que utilicen (avión, tren, barco, autobús o autocar).

<TUS DERECHOS COMO PASAJERO, A MANO>: DESCÁRGATE LA APLICACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA

Your passenger rights at hand

EUROPEAN COMMISSION

La Comisión Europea ha lanzado una aplicación para el transporte aéreo, ferroviario, marítimo, de navegación interior y transporte en autocar, con el objetivo de proporcionar a los viajeros europeos información útil sobre sus derechos de transporte.

La aplicación está disponible para su descarga desde el sitio web de la Comisión Europea: http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/mobile.html

10 Derechos de los pasajeros

La UE proporciona un conjunto completo e integrado de derechos básicos de los pasajeros de todos los medios de transporte, válido en toda la Unión Europea.

1) Derecho a la no discriminación en el acceso al transporte;
2) Derecho a la movilidad: accesibilidad y asistencia sin coste adicional para los pasajeros discapacitados y pasajeros con movilidad reducida (PMR);
3) Derecho a la información previa a la compra y durante las etapas del viaje, en particular en el caso de interrupción del mismo;
4) Derecho a la renuncia a viajar (reembolso del precio íntegro del billete) cuando el viaje no se realiza según lo previsto;
5) Derecho al cumplimiento del contrato de transporte en caso de interrupción (reprogramación y cambio de reserva);
6) Derecho a recibir ayuda en caso de grandes retrasos en la salida o en los puntos de connexion (tránsito);
7) Derecho a indemnización en determinadas circunstancias;
8) Derecho a la responsabilidad de los transportistas para con los pasajeros y su equipaje;
9) Derecho a un sistema rápido y accesible de tramitación de las reclamaciones;
10) Derecho a la plena aplicación y el cumplimiento efectivos de la legislación de la UE.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DEL TREN.

Derechos que se aplican a todos los servicios de transporte ferroviario (nacionales e internacionales)

Fácil Compra-Venta de billetes

Los pasajeros pueden comprar el billete en la estación de tren o en el Internet. Cuando esto no sea posible, el pasajero puede comprar el billete a bordo.

Derecho al transporte de los pasajeros con movilidad reducida

Los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida tienen derecho a viajar con comodidad. Las reservas y los billetes no deben suponer coste adicional alguno.

Información sobre el acceso a los viajeros con movilidad reducida

Previa solicitud, las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes y los operadores turísticos deberán proporcionar información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios, las condiciones de acceso a los vagones y los servicios ofrecidos a bordo..

Derechos que se aplican a los servicios de transporte ferroviario internacional dentro de la Unión Europea

Información sobre derechos de los pasajeros

Las empresas ferroviarias y los administradores de

[1] El texto relativo a Derechos de los Pasajeros está extraido parcialmente de la campaña de derechos de los pasajeros promovida por la Comisión Europea y de la siguiente web: http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights

estaciones están obligados a informar a los pasajeros sobre sus derechos en caso de ofertas y descuentos, así como los posibles retrasos y las interrupciones del servicio que puedan producirse en la red de transporte internacional.

Asistencia a los pasajeros con movilidad reducida
Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones proporcionarán asistencia a los pasajeros con movilidad reducida en el embarque de trenes internacionales. Sin embargo, los pasajeros deben notificar su solicitud al menos 48 horas antes del viaje y utilizar las herramientas de comunicación indicadas por la empresa/administración encargada del transporte.

Reembolso y rutas alternativas
Cuando se espere que el retraso en la llegada a su destino respecto del plan de viaje contratado va a ser mayor a 60 minutos, el pasajero tendrá la posibilidad de elegir entre: obtener el reembolso total del billete, continuar el viaje o hacer una ruta alternativa, en condiciones de transporte similares, en una fecha posterior.

Reembolso del precio del billete para viajes internacionales en el caso de un tren demorado/ cancelado
Si el tren llega a su destino, al menos, una hora más tarde de lo indicado en el contrato de transporte, y si la causa se puede atribuir a la empresa ferroviaria, el pasajero tiene derecho a una indemnización del 25% del precio pagado por el billete para un retraso de entre 60 y 119 minutos, y del 50% en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

Asistencia en caso de retraso/cancelación
En el caso de que el tren esté demorado o cancelado, el pasajero tiene derecho a ser informado de la situación y de los tiempos de salida y llegada tan pronto como sea posible. En caso de retraso de más de 60 minutos, el pasajero recibirá de forma gratuita la comida y la bebida y, en su caso, alojamiento en un hotel, además de los gastos de transporte entre la estación de tren y el hotel.

Derecho a presentar quejas
CLos pasajeros pueden presentar quejas ante la empresa ferroviaria que haya expedido el billete directamente en la taquilla, en la oficina de atención al cliente o en las oficinas de cualquier otra empresa ferroviaria que participe en el transporte.

***Para obtener** más información sobre derechos de los pasajeros del tren, por favor consulte a la aplicación "tus derechos como pasajero, a mano".*
***Tenga** en cuenta que algunos países se benefician de exenciones para determinadas partes de la legislación. Para obtener una lista completa, visite :*
http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/index.html

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AVIÓN

Los pasajeros con discapacidad y movilidad reducida
La legislación de la UE protege a los pasajeros con discapacidad y/o con movilidad reducida, de la discriminación en la reserva y el embarque. Los pasajeros también tienen derecho a la asistencia en los aeropuertos (salida, llegada y tránsito) y a bordo de los aviones. Para ayudar a proporcionarles esta asistencia, sus necesidades deben ser comunicadas con antelación.

La denegación de embarque
Cuando se deniega el embarque de los pasajeros de un vuelo, las compañías aéreas están obligadas a buscar primero voluntarios que ofrezcan su reserva a cambio de determinados beneficios. Además, la compañía aérea debe ofrecer a estos voluntarios la posibilidad de elegir entre el reembolso completo y un transporte alternativo.

Cancelación
Los pasajeros tienen derecho a la misma compensación económica ofrecida en caso de denegación de embarque, a menos que hayan sido informados de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo, no hayan recibido un vuelo alternativo en una fecha cercana a la original, o la línea aérea no pueda probar que la cancelación se debe a acontecimientos extraordinarios.

Largos retrasos
Los pasajeros tienen derecho a recibir asistencia de la aerolínea, si el retraso es de dos o más horas (para los vuelos de 1.500 kilómetros o menos), tres o más horas (para viajes de larga distancia dentro de la Unión Europea y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km), cuatro o más horas (para distancias mayores de 3.500 kilómetros dentro de la UE).

Equipaje
En caso de pérdida, daño o retraso en la entrega, los pasajeros tienen derecho a una indemnización de un máximo de 1.220 euros. Para el equipaje dañado, las quejas deben ser presentadas a la compañía aérea un plazo de siete días desde la recepción del equipaje. Por retraso en la entrega, las reclamaciones deberán presentarse en un máximo de 21 días.

Identidad de la compañía aérea
Los pasajeros deberán ser informados de antemano sobre el nombre de la compañía aérea que opera el vuelo.

Transparencia de precios
El precio final a pagar se debe indicar en todo momento y que debe incluir la tarifa aérea aplicable, así como los impuestos y tasas, recargos y derechos que sean obligatorios y previsibles en el momento de la publicación.

Para obtener más información sobre derechos de los pasajeros de avión consultar la aplicación " tus derechos como pasajero, a mano".

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE BARCO

Reembolso, reprogramación y asistencia en caso de retraso en la salida
En caso de cancelación o retraso en la salida en más de 90 minutos, los pasajeros tienen derecho al reembolso o a un aplazamiento y una adecuada asistencia (siempre que sea necesario, alojamiento un máximo de tres noches, con un coste máximo de 80 euros por noche).

Compensación
En el caso de retraso en la llegada o cancelación, los pasajeros tienen derecho a una compensación entre el 25% y el 50% del precio del billete.

Protección de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida
Protección contra el trato discriminatorio y la asistencia específica de forma gratuita a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida tanto en las terminales portuarias como en los barcos, así como una indemnización en caso de pérdida o daño de los dispositivos que facilitan la movilidad.

Quejas
Las empresas de transporte y los operadores de terminal deberán proporcionar un sistema de tratamiento de las reclamaciones accesible a los pasajeros y establecer organismos nacionales independientes encargados de la aplicación de la normativa.

Tenga en cuenta que los derechos de los pasajeros que viajan por mar no son aplicables en las siguientes condiciones:

- *Para los pasajeros que viajen en los barcos homologados para transportar menos de doce pasajeros;*
- *Para los pasajeros que viajen en los barcos operados por un equipo de no más de tres personas;*
- *Si la distancia de ida del viaje es inferior a 500 metros para excursiones y visitas turísticas o barcos sin propulsión mecánica.*

Para obtener más información sobre derechos de los pasajeros del buque por favor consulte la aplicación "tus derechos como pasajero, a mano".

DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AUTOBUS Y AUTOCAR

Derechos aplicados a servicios de larga distancia (más de 250 Km)

Asistencia adecuada en el caso de cancelación o retraso de más de 90 minutos para viajes de más de tres horas (que incluye aperitivos, comidas y bebidas y, en caso necesario, alojamiento en hotel un máximo de dos noches por un máximo de 80 euros por noche, con la exclusión de los retrasos debido a las condiciones climáticas adversas o catástrofes naturales);

Garantía del reembolso o reprogramación en caso de overbooking, cancelación o retraso en la salida superior a 120 minutos;

Compensación del 50% del precio del billete en caso de retraso en la salida de más de 120 minutos y que el transportista no ofrezca a los pasajeros una reprogramación o reembolso;

Información en caso de cancelación o retraso de salidas;

Protección de los pasajeros en caso de muerte, lesiones, pérdidas o daños, cuando éstos hayan sido causados por accidentes de tráfico, en particular con respecto a las necesidades inmediatas de carácter práctico;

Asistencia gratuita dirigida a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tanto en las estaciones como a bordo de los vehículos, así como transporte gratuito para cualquier cuidador.

Para obtener más información sobre derechos de los pasajeros en autobuses y autocares consultar la aplicación " tus derechos como pasajero, a mano".

¿CÓMO LO HAS HECHO EN EL CUESTIONARIO?

AQUÍ ESTÁN LAS RESPUESTAS CORRECTAS

1) = a;
2) = a;
3) = b;
4) = b;
5) = c;
6) = b;
7) = b;
8) = c;
9) = a;
10) = b;
11) = a;
12) = c;
13) = b;
14) = b;
15) = a;
16) = a;
17) = a;
18) = a;
19) = a;
20) = a.

.... Y AHORA LEA SU PERFIL DE PASAJERO

Cada respuesta correcta es un punto

DE 0 A 7 PUNTOS

Desinformado: ¿Se informa en todas sus decisiones? Durante sus viajes, no se detienen el tiempo suficiente para leer la información que podría ser útil en primer lugar para usted y para los pasajeros en general. Si le dedicas un poco de tiempo, evitarás sorpresas desagradables y descubrirá las agradables.

DE 8 A 15 PUNTOS

Falta de atención: usted ha oído hablar de estos derechos y es muy consciente de ellos, pero por una razón u otra no tienen en cuenta las cosas más importantes: la protección de los derechos y la práctica de comportamientos sostenibles deben ser tomadas más en serio.

DE 16 A 20 PUNTOS

Smart : su conocimiento le permite viajar con confianza. Conoce sus derechos de pasajero y es consciente del impacto que tiene en la economía, el medio ambiente y en la calidad de vida en general. Y tratas de hacer todo lo posible como un buen ciudadano activo.

Partners:

The project is coordinated by Active Citizenship Network (ACN), the European interface of the Italian civic organization Cittadinanzattiva.
Active Citizenship Network is associated partner of the European Mobility Week (www.mobilityweek.eu)

Cittadinanzattiva onlus
via Flaminia 53 - 00196 Roma
Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333
www.cittadinanzattiva.it