

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL INFORME	5
2. NORMATIVA DESTACABLE SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN EL TRANSPORTE POR FERROCARRIL	9
1. Derecho internacional y normativa de la Unión Europea	9
El Programa plurianual de consumidores	
Los derechos de los viajeros en todos los medios de transporte	
El Reglamento 1371/2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros en ferrocarril	
La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)	
La Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los estados miembros sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios	
2. En España	17
La Ley del sector ferroviario	
Accesibilidad en el transporte ferroviario	
3. En Cataluña	20
Las competencias de la Generalitat	
La legislación sectorial ferroviaria	
La normativa sobre accesibilidad en el transporte ferroviario	
3. CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA	27
1. Los transportes públicos como servicio básico	
2. Los colectivos especialmente protegidos	
4. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LOS PRINCIPALES SERVICIOS FERROVIARIOS DE CATALUÑA	29
1. Cercanías y Regionales de Cataluña	29
2. Metro	33
3. Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña	34
4. Tranvía	35
5. EL FOMENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO Y LA MOVILIDAD SOSTENIBLE	37
6. ACTUACIONES DESTACADAS DEL SÍNDIC EN RELACIÓN CON EL TRANSPORTE POR FERROCARRIL	39
1. El derecho a la movilidad y el colapso ferroviario (2007)	39
2. El derecho a la movilidad y el transporte ferroviario de Cercanías (2008)	42
3. Incidencias en Cercanías RENFE por huelga de celo de una parte de los maquinistas (2012) ..	43
4. Falta de información sobre las posibles alteraciones del servicio que presta FGC debido a una convocatoria de huelga (2014)	46
5. La accesibilidad en los transportes ferroviarios en Cataluña	48

7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	53
1. El derecho a la movilidad y a un servicio de calidad	53
2. Responsabilidades de las administraciones competentes (Cercanías y Regionales de Cataluña).	53
3. Infraestructuras.	54
4. Estaciones accesibles y cadena de accesibilidad	55
5. Información y comunicación: accesibilidad y fiabilidad	56
6. Información y atención a las personas y calidad del servicio	57
7. Atención a las quejas y reclamaciones	58
8. Precios y tarifas sociales	59
9. Otras cuestiones	59