



COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 29.11.2023
COM(2023) 752 final

ANNEXES 1 to 2

ANNEXE

de la proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux

{SEC(2023) 392 final} - {SWD(2023) 386 final} - {SWD(2023) 387 final} -
{SWD(2023) 389 final}

ANNEXE I

LISTE DES NŒUDS URBAINS

Belgique

Anvers
Arlon
Bruges
Bruxelles
Charleroi
Gand
Hasselt
Leuven
Liège
Namur
Ottignies-Louvain-la-Neuve

Bulgarie

Burgas
Plovdiv
Ruse
Sofia
Stara Zagora
Varna
Vidin

République tchèque

Brno
České Budějovice
Hradec Králové
Liberec
Olomouc
Ostrava

Pardubice
Plzeň
Praha
Ústí nad Labem

Danemark

Aalborg
Århus
København
Odense

Allemagne

Aachen
Augsburg
Berlin
Bielefeld
Bochum
Bonn
Bottrop
Braunschweig
Bremen
Bremenhaven
Chemnitz
Darmstadt
Dortmund
Dresden
Duisburg
Düsseldorf
Erfurt
Erlangen
Essen
Frankfurt am Main
Freiburg en Breisgau

Fürth
Gelsenkirchen
Gießen
Göttingen
Gütersloh
Hagen
Halle (Saale)
Hambourg
Hamm
Hanovre
Heidelberg
Heilbronn
Herne
Hildesheim
Ingolstadt
Jena
Kaiserslautern
Karlsruhe
Kassel
Kiel
Koblenz
Cologne
Krefeld
Landshut
Leipzig
Leverkusen
Lübeck
Ludwigshafen am Rhein
Magdeburg
Mainz
Mannheim
Mönchengladbach
Mülheim an der Ruhr
Munich
Münster

Neuss
Nuremberg
Oberhausen
Offenbach am Main
Oldenburg (Oldenburg)
Osnabrück
Paderborn
Pforzheim
Potsdam
Recklinghausen
Regensburg
Rostock
Sarrebruck
Siegen
Solingen
Stuttgart
Trèves
Ulm
Wiesbaden
Wolfsburg
Wuppertal
Würzburg

Estonie

Tallinn
Tartu

Irlande

Corcaigh/Cork
Baile Átha Cliath /Dublin
Gaillimh/Galway

Grèce

Alexandroupolis

Athína

Chalkida

Chania

Heraklion

Ioannina

Kerkyra

Kozani

Lamia

Larisa

Mytilini

Patras

Rodos

Syros

Thessaloniki

Volos

Espagne

A Coruña

Albacete

Algeciras

Alicante

Almería

Badajoz

Aire métropolitaine de Barcelona

Aire métropolitaine de Bilbao

Burgos

Cáceres

Cádiz

Cartagena

Castellón

Ceuta

Córdoba

Elche
Ferrol
Gijón
Gerona
Granada
Huelva
Jaen
Jerez
Aire métropolitaine de Las Palmas de Gran Canaria
León
Lleida/Lérida
Logroño
Lugo
Aire métropolitaine de Madrid
Malaga
Marbella
Melilla
Murcia
Ourense
Oviedo
Palma de Mallorca
Pamplona
Salamanca
San Sebastián-Donostia
Aire métropolitaine de Santa Cruz de Tenerife
Santander
Santiago de Compostela
Aire métropolitaine de Sevilla
Aire métropolitaine de Tarragona-Reus
Valencia
Valladolid
Vigo
Vitoria/Gasteiz
Zaragoza

France

Aix-en-Provence

Ajaccio (Corse)

Amiens

Angers

Annecy

Besançon

Bordeaux

Brest

Caen

Cayenne

Clermont-Ferrand

Dijon

Grenoble

Guadeloupe

Le Havre

Le Mans

Lille

Limoges

Métropole de Lyon

Martinique

Marseille

Mayotte

Metz

Montpellier

Mulhouse

Nancy

Nantes

Nice

Nîmes

Orléans

Métropole du grand Paris

Perpignan

Poitiers

La Réunion
Reims
Rennes
Rouen
Saint-Étienne
Strasbourg
Toulon
Toulouse
Tours

Croatie

Osijek
Rijeka
Split
Varaždin
Zagreb

Italie

Ancona
Andria
Aosta
Bari
Bergamo
Bologna
Bolzano
Brescia
Cagliari
Campobasso
Catania
Ferrara
Firenze
Foggia
Forlì

Genova
Latina
Lecce
Livorno
Messina
Milano
Modena
Monza
Napoli
Novare
Padova
Palermo
Parma
Perugia
Pescara
Piacenza
Potenza
Prato
Ravenna
Reggio Calabria
Reggio Emilia
Rimini
Roma
Salerno
Sassari
Siracusa
Tarante
Terni
Torino
Trento
Trieste
Udine
Venezia
Verona
Vicenza

Chypre

Lefkosia

Lemesos

Larnaka

Lettonie

Riga

Lituanie

Kaunas

Klaipėda

Panevėžys

Šiauliai

Vilnius

Luxembourg

Luxembourg

Hongrie

Budapest

Debrecen

Győr

Kecskemét

Miskolc

Nyíregyháza

Pécs

Szeged

Székesfehérvár

Malte

La Valette

Pays-Bas

Alkmaar

Almere

Amersfoort

Amsterdam

Apeldoorn

Arnhem

Breda

Den Bosch

Den Haag

Dordrecht

Eindhoven

Emmen

Enschede

Groningen

Haarlem

Leeuwarden

Leiden

Maastricht

Middelburg

Nijmegen

Rotterdam

Tilburg

Utrecht

Venlo

Zoetermeer

Zwolle

Autriche

Bregenz
Eisenstadt
Graz
Innsbruck
Klagenfurt
Linz-Wels
Salzburg
Sankt Pölten
Wien

Pologne

Białystok
Bielsko-Biała
Bydgoszcz
Częstochowa
Elbląg
Gorzów Wielkopolski
Kalisz
Katowice / Górnośląska Metropolis
Kielce
Koszalin
Kraków
Legnica
Lublin
Łódź
Olsztyn
Opole
Płock
Poznań
Radom
Rybnik
Rzeszów
Szczecin- Świnoujście
Tarnów

Toruń
Tricity
Wałbrzych
Warszawa
Włocławek
Wrocław
Zielona Góra

Portugal

Barcelos
Braga
Coimbra
Évora
Faro-Loulé
Guimarães
Madeira
Leiria
Aire métropolitaine de Lisboa
Ponta Delgada (Açores)
Aire métropolitaine de Porto
Vila Nova de Famalicão
Viseu

Roumanie

Arad
Bacău
Baia Mare
Botoşani
Brăila
Braşov
Bucureşti
Buzău
Cluj-Napoca

Constanța
Craiova
Galați
Iași
Oradea
Piatra Neamt
Pitești
Ploiești
Râmnicu Vâlcea
Satu Mare
Sibiu
Târgu Mureș
Timișoara

Slovénie

Ljubljana
Maribor

Slovaquie

Bratislava
Košice
Nitra
Žilina

Finlande

Helsinki
Jyväskylä
Kuopio
Lahti
Oulu
Tampere
Turku-Naantali

Suède

Borås

Eskilstuna

Gävle

Göteborg

Halmstad

Helsingborg

Jönköping

Linköping

Lund

Malmö

Norrköping

Örebro

Södertälje

Stockholm

Sundsvall

Umeå

Uppsala

Västerås

ANNEXE II

NORMES MINIMALES DE QUALITE DU SERVICE

Information des passagers sur leurs droits conformément au présent règlement (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée) et billets

Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services

Nombre de correspondances manquées

Pourcentage de correspondances manquées

Propreté des moyens de transport des passagers et des terminaux (qualité de l'air et contrôle de la température intérieure, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Résultats de l'enquête ou des enquêtes de satisfaction des clients

Traitement des plaintes

- i. nombre de plaintes;
- ii. types de plaintes et
- iii. résultats des plaintes;
- iv. remboursements et
- v. indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR)

- i. nombre de services de transport refusés à une PMR et motif de ce refus;
- ii. nombre de services de transport refusés au chien d'assistance reconnu ou à l'équipement de mobilité de la personne, et motif de ce refus;
- iii. nombre de dossiers liés à la perte ou à la détérioration d'équipements de mobilité et résultat de leur traitement;
- iv. nombre de cas dans lesquels le transporteur a obligé une personne handicapée ou à mobilité réduite à avoir un accompagnateur pour se conformer aux exigences de sécurité;
- v. concertations relatives à cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, les représentants des PMR
- vi. mise en œuvre de la formation de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées