



Bruxelas, 27.9.2017
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários
(reformulação)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Justificação e objetivos da proposta

O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários¹ («o regulamento») visa proteger os passageiros dos serviços ferroviários na UE. À semelhança do que acontece no transporte aéreo, fluvial e rodoviário, os passageiros que viajam de comboio têm direito a informação, reservas e bilhetes, assistência e indemnização em caso de atraso ou anulação, assistência livre de encargos (para as pessoas portadoras de deficiência e para as pessoas com mobilidade reduzida), indemnização em caso de acidente, um sistema rápido e acessível de tratamento das reclamações e plena aplicação e efetiva execução do direito da UE através de organismos nacionais de execução designados pelos Estados-Membros.

O regulamento baseia-se num *corpus* existente do direito internacional (Regras uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV))² e alarga o seu âmbito de aplicação aos serviços nacionais de transporte ferroviário de passageiros.

Em 2013, o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) deliberou que o atual artigo 17.º do regulamento não permite que as empresas ferroviárias sejam dispensadas da obrigação de indemnização dos passageiros em caso de atrasos por motivos de força maior³. Esta situação distingue o transporte ferroviário dos outros modos de transporte.

Os Estados-Membros podem isentar os seguintes serviços domésticos da aplicação do regulamento (com exceção de certos requisitos obrigatórios):

- os serviços de longo curso, por um período máximo de cinco anos, renovável duas vezes, ou seja, até 2024;
- os serviços urbanos, suburbanos e regionais por um período de tempo ilimitado; e
- os serviços de que uma parte significativa é explorada fora da UE, por um período renovável de cinco anos, (de facto, sem limite).

No seu relatório de 2013 sobre a aplicação do regulamento, a Comissão chamou a atenção para certos domínios problemáticos⁴, o que foi confirmado por uma avaliação de impacto em 2016/2017⁵. A presente proposta procura equilibrar o reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários com a redução do ónus sobre as empresas ferroviárias, procedendo da seguinte forma:

¹ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

² Apêndice A da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF), de 9 de maio de 1980, alterada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 de alteração da Convenção COTIF (protocolo de 1999).

³ Processo C 509/11, *ÖBB-Personenverkehr*.

⁴ Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento n.º 1371/2007, COM(2013) 587.

⁵ (SWD link to be added).

- O relatório de aplicação de 2013 e um relatório de 2015 sobre isenções identificaram o **recurso generalizado às isenções**⁶ como sendo um obstáculo significativo à aplicação uniforme do regulamento. A proposta suprime as isenções para os serviços domésticos de longo curso, até 2020. Para os serviços operados fora da UE, exige que os Estados-Membros só concedam isenções se puderem provar que os passageiros estão devidamente protegidos no seu território. A fim de garantir a segurança jurídica nas regiões transfronteiras, o regulamento será aplicável na íntegra aos serviços urbanos, suburbanos e regionais que operam além fronteiras.
- A proposta reforça os **direitos das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida**. Em relação às pessoas portadoras de deficiência, a proposta está em conformidade com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD)⁷. Os Estados-Membros deixam de poder isentar a prestação de serviços de assistência e as indemnizações por danos nos equipamentos auxiliares de mobilidade⁸. As informações devem ser apresentadas em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos propostos no Ato Europeu da Acessibilidade⁹. O pessoal dos serviços ferroviários terá de receber formação em conformidade.
- Os passageiros nem sempre são devidamente informados quando a sua viagem não decorre conforme previsto. A proposta exige que sejam dadas **informações** básicas sobre os direitos dos passageiros no momento da reserva do bilhete, por exemplo, que essa informação conste do bilhete ou seja enviada por via eletrónica. Os avisos aos passageiros sobre os direitos que lhes assistem devem ser colocados em espaços visíveis nas estações e a bordo dos comboios.
- A avaliação de impacto confirmou a disponibilidade limitada de **bilhetes únicos**. A venda de bilhetes por segmentos de viagem permite às companhias ferroviárias contornar as obrigações relativas à indemnização, ao reencaminhamento e à assistência. Ao vender bilhetes únicos exclusivamente através dos seus próprios serviços, os grandes operadores do mercado mantêm à distância novos entrantes que não podem oferecer viagens com bilhete único.
- A proposta prevê que os passageiros recebam informações mais circunstanciadas sobre os bilhetes únicos. Em conformidade com as *orientações interpretativas* de 2015¹⁰ e o 4.º pacote ferroviário de 2016¹¹, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem envidar esforços no sentido de melhorar a oferta de bilhetes únicos. Devem provar que informaram os passageiros sempre que os direitos que a estes assistem não são aplicáveis a toda a viagem, mas apenas a segmentos da mesma.

⁶ COM(2015) 117.

⁷ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

⁸ Artigos 19.º a 25.º do regulamento.

⁹ Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (COM(2015) 278 final - 2015/0278 (COD)).

¹⁰ Comunicação da Comissão, *Orientações para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 1371/2007* (JO C 220 de 4.7.2015, p. 1).

¹¹ Diretiva (UE) 2016/2370 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, que altera a Diretiva 2012/34/UE no que respeita à abertura do mercado nacional de transporte ferroviário de passageiros e à governação da infraestrutura ferroviária (JO L 352 de 23.12.2016, p.1).

- Atualmente, não é inteiramente claro o modo como os organismos nacionais de execução devem tratar as queixas, o que resulta em ineficiências de **execução**. Os direitos dos passageiros não são sempre respeitados. A proposta circunstancia o processo e os prazos para o tratamento das queixas. As queixas dos passageiros devem ser apresentadas em primeiro lugar junto dos operadores ferroviários e, só depois, se necessário, a um organismo de resolução alternativa de litígios (em conformidade com a Diretiva 2013/11/UE¹²) ou a um organismo nacional de execução. A proposta especifica as responsabilidades dos organismos nacionais de execução em casos transfronteiras e exige a sua cooperação efetiva.
- A proposta introduz uma cláusula geral que proíbe qualquer forma de **discriminação**, designadamente em razão da nacionalidade, da residência, da localização ou da moeda de pagamento, colocando, assim, o transporte ferroviário em situação de igualdade com outros modos de transporte. Os passageiros que se considerem lesados nos seus direitos podem recorrer aos organismos nacionais de execução em vez de intentarem uma ação nos termos do artigo 18.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.
- A atual inclusão das Regras Uniformes CIV no anexo I do regulamento pode suscitar problemas de coerência, visto que as alterações ao CIV não podem ser refletidas sem uma revisão completa do regulamento. Tendo aderido à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF)¹³ em 2013, a UE é agora membro da Organização Intergovernamental para os Transportes Internacionais Ferroviários (OTIF) e participa nos seus trabalhos para rever o CIV. No entanto, a fim de garantir a segurança jurídica e a transparência, o texto continuará incluído no anexo I. Num intuito de garantir a coerência com a COTIF e o CIV, a proposta habilita a Comissão a atualizar o anexo I, a fim de ter em conta alterações ao CIV.
- Por força do 4.º pacote ferroviário, cabe às empresas ferroviárias elaborar **planos de emergência** para proteger e prestar assistência aos passageiros em caso de grandes perturbações nos transportes. Não existem semelhantes obrigações para outros agentes. A fim de reduzir os encargos para as empresas ferroviárias, a proposta obriga também os gestores das estações e da infraestrutura a dispor de planos de emergência. Os pormenores e a coordenação desses planos devem ser objeto de decisão dos Estados-Membros por via, por exemplo, das autoridades nacionais.
- Consoante as regras nacionais aplicáveis, as empresas ferroviárias podem ter dificuldade na obtenção de reparação junto de terceiros responsáveis por um atraso. A proposta capacita as companhias ferroviárias a fazer uso de um **direito de reparação**, em conformidade com a legislação aplicável, se os atrasos tiverem sido causados por culpa ou negligência de terceiros. A medida alinha os direitos dos passageiros ferroviários com os direitos dos passageiros dos transportes aéreos¹⁴.

¹² Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

¹³ Acordo entre a União Europeia e a Organização Intergovernamental para os Transportes Internacionais Ferroviários sobre a Adesão da União Europeia à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF), de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de Vilnius, de 3 de junho de 1999 (OJ L 51 de 23.2.2013, p. 8); [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0483R\(01\)&from=PT](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0483R(01)&from=PT).

¹⁴ Artigo 13.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes

- As empresas ferroviárias devem indemnizar os passageiros em caso de atraso causado por motivo de **força maior**. Antes do acórdão de 2013 do TJUE, havia um entendimento comum entre as partes interessadas, segundo o qual o regulamento continha uma cláusula de *força maior* que isentava as empresas transportadoras do pagamento de uma indemnização. Depois do acórdão, as empresas ferroviárias sentiram-se discriminadas em comparação com outros operadores de transportes que beneficiam de isenções em caso de *força maior*.
- A avaliação de impacto não encontrou qualquer prova tangível de que a inexistência de uma tal cláusula implicava encargos significativos para as empresas ferroviárias. Contudo, existe o risco de os princípios da equidade e da proporcionalidade serem violados se as empresas ferroviárias tiverem de pagar uma indemnização em situações que não causaram e não puderam evitar. A fim de limitar a restrição dos direitos dos passageiros e garantir a segurança jurídica, a proposta introduz uma cláusula de *força maior* que só se aplica em situações muito excecionais causadas por condições meteorológicas extremas e catástrofes naturais¹⁵.

1.2. Coerência com as disposições vigentes no mesmo domínio de intervenção

O Livro Branco dos transportes de 2011¹⁶ sublinha a necessidade de serviços de transporte ferroviário de passageiros de elevada qualidade, acessíveis e fiáveis, assim como a importância da continuidade da mobilidade em caso de perturbações nas deslocações. Preconiza ainda uma clarificação da legislação sobre os direitos dos passageiros e a melhoria dos transportes de passageiros idosos e das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

A proposta alinha as regras do transporte ferroviário com os aspetos gerais da legislação aplicável a outros modos de transporte, designadamente no que se refere à não discriminação, aos planos de emergência, à formação em matéria de sensibilização para a deficiência e ao tratamento das queixas e à execução. Tem em conta as especificidades do transporte ferroviário, ao permitir, por exemplo, que os Estados-Membros isentem os serviços urbanos, suburbanos e regionais da aplicação de certas disposições.

A liberalização do mercado, que o 4.º pacote ferroviário prevê, comporta uma proteção reforçada dos direitos dos passageiros.

Ao introduzir uma cláusula de *força maior*, a proposta assegura a coerência com outros atos legislativos da UE, designadamente o que consagra os direitos dos passageiros noutros modos de transporte e a Diretiva relativa às viagens organizadas¹⁷, que isenta os operadores do pagamento de uma indemnização em caso de atrasos causados por circunstâncias extraordinárias.

aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

¹⁵ Ver parte 6 da avaliação de impacto.

¹⁶ *Roteiro do espaço único europeu dos transportes – Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos*, (COM (2011) 144. final).

¹⁷ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

1.3. Coerência com outras políticas da União

O regulamento constará da lista do anexo da versão revista do regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor¹⁸, que estabelece competências mínimas de investigação e execução para as autoridades nacionais responsáveis e para os procedimentos de inquérito e de execução quando estão em causa pelo menos dois Estados-Membros. Espera-se assim reforçar a execução transfronteiras.

O reforço dos direitos das pessoas com deficiência está em consonância com a CNUDPD e a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020¹⁹. A Diretiva (UE) 2016/797 relativa à interoperabilidade do sistema ferroviário (reformulação)²⁰ também contém referências à acessibilidade. Os requisitos da Lei Europeia da Acessibilidade serão aplicáveis no que à informação. As pessoas com mobilidade reduzida beneficiarão igualmente de acessibilidade melhorada.

A proposta inclui referências à COTIF (as Regras Uniformes do CIV), alargando assim a aplicação das suas disposições ao transporte ferroviário na UE. Enquanto membros da OTIF, a UE e os seus Estados-Membros aplicam o CIV, participam nas assembleias gerais da OTIF e votam as revisões do CIV.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

2.1. Base jurídica

A base jurídica é o artigo 91.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, a que se aplica o processo de codecisão.

2.2. Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)

O transporte ferroviário é, por natureza, transfronteiras e mesmo os serviços domésticos são utilizados por residentes de diferentes países da UE. As divergências na aplicação e na execução do regulamento criam incerteza jurídica, obstam ao exercício dos direitos dos passageiros e afetam a concorrência entre os operadores ferroviários. Só uma ação coordenada ao nível da UE poderá resolver estes problemas.

A proposta irá garantir níveis semelhantes de proteção dos passageiros em toda a UE, mercê da redução das isenções ao nível nacional. A aplicação de normas mais robustas cria condições equitativas para o setor ferroviário ao mesmo tempo que harmoniza os direitos básicos dos passageiros em toda a UE.

2.3. Proporcionalidade

A proposta respeita o princípio da proporcionalidade. Os custos adicionais para o setor ferroviário e para as autoridades nacionais limitam-se ao que é necessário para melhorar a aplicação e o exercício dos direitos dos passageiros. O aumento de custos decorrente da redução das isenções e da consequente maior oferta de serviços de assistência e de possibilidades de indemnização é compensado, entre outros, pela introdução de uma cláusula de *força maior*.

¹⁸ Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação coerciva da legislação de defesa do consumidor (COM(2016) 283).

¹⁹ Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras, COM(2010) 636 final de 15.11.2010.

²⁰ JO L 138 de 26.5.2016, p. 44.

2.4. Escolha do instrumento

Uma vez que a presente proposta se destina a rever um regulamento existente, manter-se-á o mesmo instrumento.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EX POST, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

3.1. Avaliações ex post/balancos de qualidade da legislação existente

Para além do relatório de 2013, não foi realizada qualquer avaliação *ex post*. A avaliação de impacto confirmou e, quando necessário, atualizou as conclusões do relatório.

3.2. Consultas das partes interessadas

Para a avaliação de impacto, foram recolhidos contributos das partes interessadas por diversos meios, incluindo uma consulta pública e consultas específicas a cargo de um contratante externo. Procurou-se obter contribuições qualitativas (pareceres, opiniões, sugestões) e quantitativas (dados, estatísticas).

Entre as partes interessadas contaram-se operadores do setor ferroviário, grupos representativos de passageiros/consumidores, pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida (PMR), bem como autoridades públicas, ou seja, os destinatários das medidas propostas, quem as deve aplicar e quem defende determinados interesses.

3.2.1. Consulta pública

A consulta pública decorreu entre fevereiro e maio de 2016 no website *A sua voz na Europa*²¹ e destinou-se a recolher as opiniões das partes interessadas sobre os problemas que o regulamento poderia suscitar, soluções possíveis e impactos prováveis. Foram recebidas 190 respostas de várias categorias de intervenientes: cidadãos, associações de passageiros/consumidores, organizações de PMR, autoridades públicas, federações setoriais, empresas ferroviárias, gestores de infraestruturas, um vendedor de bilhetes e outros.

3.2.2. Consultas específicas

As consultas específicas envolveram uma série de entrevistas com base em questionários para as diferentes partes interessadas. Daqui resultaram 13 estudos de caso e os resultados foram utilizados para aperfeiçoar e ultimar a definição do problema. Além disso, foram preparados outros 3 estudos para recolher mais dados.

3.2.3. Análise dos resultados em relação aos principais problemas identificados

3.2.3.1. Ações de informação e sensibilização sobre os direitos dos passageiros

As associações de passageiros e de consumidores queixam-se de falta de sensibilização para os direitos dos passageiros. Das organizações de PMR, cinco (63 %) referem que as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida não estão bem informadas sobre os seus direitos e defendem uma melhoria da informação prestada aos passageiros. A maioria das autoridades públicas confirma os baixos níveis de sensibilização e critica o nível de informação que é prestada durante a viagem. As empresas ferroviárias argumentam que os passageiros são devidamente informados.

²¹ https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en

3.2.3.2. Isenções

Entre as associações de passageiros e de consumidores que responderam, sete (47 %) concordam que devia haver menos isenções. Algumas organizações de PMR preconizam a eliminação das isenções, mas quatro (50 %) declaram-se «sem opinião». As federações setoriais e as empresas ferroviárias declaram-se favoráveis às isenções.

3.2.3.3. Assistência a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida

As organizações de PMR queixam-se que as informações sobre os seus direitos estão desatualizadas e são insuficientes. As associações de passageiros e de consumidores defendem idêntico ponto de vista. Outros problemas dizem respeito à acessibilidade das estações e do material circulante, ao custo dos processos notificação prévia, à recusa de prestação de assistência e à falta de assistência em determinados períodos do dia. As empresas ferroviárias mostram-se fortemente preocupadas com as situações de abuso no recurso à assistência PMR, um serviço prestado gratuitamente.

3.2.3.4. Missão dos organismos nacionais de execução e aplicação das regras

Os cidadãos, as associações de passageiros/consumidores e as organizações de PMR queixam-se dos procedimentos de tratamento das queixas, que julgam inadequados. Os organismos nacionais de execução defendem uma clarificação do seu papel e das tarefas que lhe incumbem. O gestor da infraestrutura considera que o tratamento das queixas deve incumbir exclusivamente às empresas ferroviárias. As federações setoriais não concordam com a proposta de reforçar o papel dos organismos nacionais de execução. À semelhança do gestor de infraestrutura, defendem um prazo de três meses para a apresentação de queixas.

3.2.3.5. Emissão de bilhetes

As associações de passageiros e de consumidores pedem esclarecimentos sobre os bilhetes únicos. Das empresas ferroviárias que se pronunciaram, oito (73 %) referem que os conceitos de «empresa transportadora» e «perda de correspondência» são pouco claros, enquanto sete (64 %) considera que o conceito de «bilhete único» é claro. Um organismo nacional de execução considera que as *orientações interpretativas* complicam o problema dos bilhetes únicos, mas as federações do setor não partilharam este ponto de vista.

3.2.3.6. Força maior

Entre os cidadãos, passageiros/consumidores e associações de PMR que responderam, a maioria declara-se contrária à introdução de uma cláusula de *força maior*. Por outro lado, as federações setoriais e as empresas ferroviárias manifestaram-se a favor de uma tal cláusula, a fim de alinhar as disposições aplicáveis aos caminhos-de-ferro com as que vigoram nos outros modos de transporte e garantir a clareza jurídica e coerência. Uma consulta informal dos Estados-Membros revelou uma maioria a favor de uma cláusula de *força maior*.

3.3. Obtenção e utilização de competências especializadas

A Comissão encomendou um estudo a um contratante externo (Steer Davies Gleeve), recolheu dados, preparou estudos de caso e disponibilizou uma ferramenta analítica para a avaliação de impacto. O relatório do estudo será publicado depois de aprovado.

3.4. Avaliação de impacto

A avaliação de impacto foi apresentada ao Comité de Controlo da Regulamentação em 18 de janeiro de 2015. O Comité de Controlo da Regulamentação emitiu um parecer desfavorável

em razão das insuficiências no que se refere, nomeadamente, à justificação económica para a introdução de uma cláusula de *força maior*. Outras questões diziam respeito à estrutura e ao conteúdo das várias opções, à representatividade das opiniões das partes interessadas e à análise e comparação dos impactos das medidas, em especial no tocante aos custos e às disposições de acompanhamento.

As insuficiências foram tratadas da seguinte forma: tendo em conta o elevado número de opções independentes, as várias medidas foram repartidas numa abordagem sequencial que analisou e comparou custos e benefícios para depois selecionar um cenário por tema. A opção final preferida resulta, portanto, de uma combinação de cenários preferidos por tema. No que se refere à *força maior*, os elementos disponíveis, muito limitados, evidenciam a reduzida dimensão económica do problema. No entanto, a avaliação de impacto analisou a questão em resposta a uma forte procura por parte dos intervenientes do setor ferroviário e dos Estados-Membros, nomeadamente a fim de garantir o respeito dos princípios da equidade e da proporcionalidade.

Uma versão revista do relatório de avaliação de impacto foi apresentada ao Comité de Controlo da Regulamentação em 7 de abril de 2017, tendo recebido um parecer positivo em 12 de maio de 2017. O relatório final, que responde às recomendações do Comité de Controlo da Regulamentação para a clarificação de certos aspetos, é apresentado juntamente com a presente proposta.

3.4.1. Questões relacionadas com a análise económica

Os principais custos e benefícios económicos e sociais foram calculados em termos quantitativos, de acordo com os dados disponíveis. Outros custos e benefícios foram avaliados qualitativamente. O valor social líquido global foi avaliado com base nos interesses antagónicos das duas principais partes interessadas: os passageiros e o setor ferroviário. A avaliação de impacto analisou o impacto nos custos das empresas ferroviárias dos seguintes fatores:

- a) Indemnização em caso de atraso
- b) Assistência a prestar aos passageiros em caso de perturbações ou atrasos e
- c) Formação do pessoal em questões relacionadas com PMR.

Existe uma correlação direta entre os custos e o bem-estar dos passageiros, por exemplo, uma maior indemnização pelos atrasos equivale a maior bem-estar para os passageiros.

Todos os custos e benefícios são analisados ao longo de um período de 15 anos (2020-2035).

3.4.2. Análise das várias opções com distinção entre questões principais e secundárias

Questões principais

Isenções		
Cenário A	Cenário B	Cenário C
<ul style="list-style-type: none"> • Antecipar para 2020 a eliminação das isenções para os serviços domésticos de longo curso; • Limitar as isenções para os serviços com países terceiros 	<ul style="list-style-type: none"> • Antecipar para 2020 a eliminação das isenções para os serviços domésticos de longo curso; • Limitar as isenções para os serviços com países terceiros; • Eliminar as isenções para os serviços urbanos, suburbanos e regionais transfronteiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Antecipar para 2020 a eliminação das isenções para os serviços domésticos de longo curso; • Limitar as isenções para os serviços com países terceiros; • Eliminar as isenções para os serviços urbanos, suburbanos e regionais transfronteiras; • Eliminar as isenções para todos os serviços urbanos, suburbanos e regionais

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. Este cenário comporta um compromisso equilibrado entre os interesses antagónicos dos passageiros e das empresas ferroviárias, ao reforçar a proteção dos passageiros sem impor encargos financeiros excessivos para o setor ferroviário (um aumento de custos de 0,13 %). A eliminação completa das isenções para os serviços urbanos, suburbanos e regionais representaria um ónus excessivo para o setor ferroviário, tendo em conta o risco de alguns operadores decidirem interromper os seus serviços.

Aplicabilidade dos direitos das PMR a todos os serviços	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Orientações para promover a aplicação dos direitos das PMR 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposições regulamentares sobre aplicação dos direitos das PMR

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. Combina maiores benefícios para PMR com baixos encargos para o setor ferroviário.

Informação para as PMR	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre as viagens acessíveis a todas as PMR 	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre as viagens acessíveis a todas as PMR; • Informações sobre os direitos dos passageiros acessíveis a todas as PMR

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. Comporta uma abordagem global do problema da inacessibilidade da informação, sem gerar custos elevados para o setor ferroviário.

Assistência PMR	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Intercâmbio de boas práticas de formação em sensibilização para a deficiência 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigência de formação em sensibilização para a deficiência para o pessoal ferroviário

A prestação de formação em sensibilização para a deficiência não representa um elevado encargo para o setor ferroviário, mas apenas um aumento de 0,31 % dos custos totais. A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida.

Tratamento das queixas	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Orientações para o setor ferroviário 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposições regulamentares (novas obrigações para os gestores de estações e da infraestrutura)

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. O setor ferroviário terá de seguir um procedimento claro e circunstanciado para o tratamento das reclamações. Os passageiros disporão de meios de reclamação e reparação melhorados.

Bilhetes únicos	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Definição de bilhete único e obrigações associadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de bilhete único e obrigações associadas; • Incentivar as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes a vender bilhetes únicos sempre que possível; o ónus da prova recai sobre as empresas e os vendedores quando não é vendido bilhete único

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. Isto implica não só que seja definido o conceito de bilhete único, mas também que as empresas e os vendedores sejam incentivados a disponibilizar bilhetes únicos e que sejam obrigados a informar os passageiros sobre os seus direitos.

Tratamento das queixas e execução pelos organismos nacionais de execução	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de atividades dos organismos nacionais de execução 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruções circunstanciadas sobre o processo de tratamento das queixas; • Obrigação dos organismos nacionais de execução de cooperar em questões transfronteiras

A avaliação de impacto selecionou o cenário B como opção preferida. Este cenário clarifica o papel e as responsabilidades dos organismos nacionais de execução em relação ao tratamento das queixas e à cooperação, inclusive em questões transfronteiras. A melhoria das modalidades de trabalho dos organismos nacionais de execução permitirá melhorar a execução.

Força maior	
Cenário A	Cenário B
<ul style="list-style-type: none"> • Introduzir uma cláusula de <i>força maior</i> no artigo 17.º (indenização); • <u>Definição estrita</u> de <i>força maior</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Introduzir uma cláusula de <i>força maior</i> no artigo 17.º (indenização); • <u>Definição lata</u> de <i>força maior</i>

A introdução de uma cláusula de *força maior* reduzirá o ónus financeiro que recai sobre as empresas ferroviárias. Ao mesmo tempo, permitirá reduzir o direito dos passageiros a uma indemnização. O cenário B, que assenta numa definição em sentido lato de *força maior*, implica uma assistência financeira superior para as empresas ferroviárias (1 299 milhões de EUR mais do que o cenário de base 737 milhões de euros mais do que o cenário A). Com a definição estrita (cenário A), a redução dos direitos dos passageiros será limitada, embora o ónus sobre as empresas ferroviárias continue a ser reduzido em comparação com o cenário de base.

A redução dos direitos dos passageiros é compensada por prestações melhoradas para os passageiros, nomeadamente através da redução das isenções e de medidas para as PMR, que deverão atingir 191 milhões de EUR. Uma vez que a cláusula não põe em causa os direitos em matéria de assistência e informação, continua garantido um elevado nível de proteção dos consumidores. O ónus sobre os organismos nacionais de execução pode aumentar ligeiramente, tendo em vista intervenções em casos controversos. A definição estrita de *força maior* deixa menos margem para interpretação e implica um menor número de intervenções.

Por conseguinte, a avaliação de impacto selecionou o cenário A como opção preferida, uma vez que garante um justo equilíbrio de interesses entre os passageiros e a indústria ferroviária. O ónus da prova a existência de *força maior* recai na empresa ferroviária.

Questões secundárias

Em relação a um certo número de questões secundárias relacionadas com a informação, a não discriminação, o CIV, os planos de emergência, o direito de reparação e o tratamento das reclamações pelas empresas ferroviárias, é sugerido apenas um cenário.

Informação para todos os passageiros
<ul style="list-style-type: none"> • As informações sobre os direitos dos passageiros ferroviários são fornecidas juntamente com o bilhete; • As informações sobre os direitos dos passageiros são fornecidas nas estações e a bordo dos comboios

Não discriminação
<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção da discriminação em razão da nacionalidade, do local de residência ou da moeda de pagamento

CIV
<ul style="list-style-type: none"> • Coerência entre o regulamento e as regras da COTIF/CIV

A introdução de uma atribuição de competências específica à Comissão para atualizar o anexo I do regulamento a fim de ter em conta as alterações ao CIV será uma garantia de coerência entre o regulamento e o CIV.

Planeamento de emergência

- As obrigações em matéria de continuidade do serviço e de planos de emergência aplicam-se a outros intervenientes que não as empresas ferroviárias.

A repartição dos encargos com os outros intervenientes limitará os custos para as empresas ferroviárias.

Direito de reparação

- Direito de obter reparação junto de terceiros.

As empresas ferroviárias terão acesso mais fácil à obtenção de reparação junto de terceiros.

Tratamento das queixas para as empresas ferroviárias

- Especificar prazos para os passageiros apresentarem queixas

A fixação de prazos para a apresentação de queixas reduzirá os custos, já que os dados sobre os incidentes não terão de ser conservados durante um longo período de tempo.

3.5. Direitos fundamentais

O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores. O artigo 26.º da Carta preconiza a integração das pessoas portadoras de deficiência e exige que os Estados-Membros tomem medidas para garantir a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade. O reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários na UE irá reforçar ainda mais o elevado nível de proteção do consumidor.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A presente proposta não tem incidência no orçamento da União.

5. OUTROS ELEMENTOS

5.1. Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações

A Comissão monitorizará a execução e a eficácia desta iniciativa com base em indicadores de progresso como o número de serviços isentos, a percentagem de pessoal que recebe formação em questões de deficiência, o número de pedidos de assistência, o cumprimento dos requisitos em matéria de informação, o número de bilhetes únicos vendidos, o número de queixas e os pagamentos de indemnizações. Cinco anos após a entrada em vigor da legislação proposta, a Comissão avaliará se os seus objetivos foram cumpridos.

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários
(reformulação)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado ~~que institui a Comunidade Europeia~~ sobre o Funcionamento da União Europeia , nomeadamente o artigo ~~71.º~~ 91.º , n.º 1,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia ,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Deliberando nos termos do ~~artigo 251.º do Tratado, tendo em conta o projeto comum aprovado em 31 de julho de 2007 pelo Comité de Conciliação~~ processo legislativo ordinário ,

Considerando o seguinte:

↓ texto renovado

(1) O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho⁴ deve ser substancialmente alterado. É conveniente, com uma preocupação de clareza, proceder à reformulação do referido regulamento.

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

³ ~~Parecer do Parlamento Europeu de 28 de setembro de 2005 (JO C 227 E de 21.9.2006, p. 490), posição comum do Conselho de 24 de julho de 2006 (JO C 289 E de 28.11.2006, p. 1), posição do Parlamento Europeu de 18 de janeiro de 2007 (ainda não publicada no Jornal Oficial), resolução legislativa do Parlamento Europeu de 25 de setembro de 2007 e decisão do Conselho de 26 de setembro de 2007.~~

⁴ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

↓ 1371/2007/CE considerando 1

- (2) No âmbito da política comum de transportes, é importante garantir os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários de passageiros e melhorar a qualidade e a eficácia dos serviços ferroviários de passageiros, de modo a contribuir para o aumento da quota do transporte ferroviário em relação aos outros modos de transporte.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 2
(adaptado)

~~A comunicação da Comissão intitulada «Estratégia da Política dos Consumidores 2002-2006»⁵ estabelece como objetivo alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores no domínio dos transportes em conformidade com o artigo 153.º, n.º 2, do Tratado.~~

↕ texto renovado

- (3) Não obstante os consideráveis progressos que foram feitos para proteger os consumidores na União, são ainda necessárias melhorias na proteção dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 3

- (4) Dado que o passageiro dos serviços ferroviários é a parte mais fraca no contrato de transporte, os seus direitos deverão ser salvaguardados.
-

↕ texto renovado

- (5) A concessão dos mesmos direitos aos passageiros dos serviços ferroviários que efetuam viagens domésticas e internacionais aumentará o nível de proteção dos consumidores na União, garantirá condições de concorrência equitativas para as empresas ferroviárias e um nível uniforme de direitos para os passageiros.
- (6) Os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros têm características diferentes dos serviços de longa distância. Os Estados-Membros devem, pois, ser autorizados a isentar os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros que não sejam serviços transfronteiras na União de determinadas disposições em matéria de direitos dos passageiros.

⁵ ~~JO C 137 de 8.6.2002, p. 2.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 24
(adaptado)
⇒ texto renovado

- (7) O presente regulamento pretende melhorar os serviços ferroviários de passageiros na União Comunidade. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão poder conceder isenções a serviços em regiões em que uma parte significativa do serviço é explorada fora da União, Comunidade ⇒ desde que seja garantido um nível adequado de direitos dos passageiros na parte de tais serviços que é explorada no território desses Estados-Membros, em conformidade com a respetiva legislação nacional ⇐.

↓ texto renovado

- (8) No entanto, as isenções não deverão ter por objeto as disposições do presente regulamento que facilitam a utilização dos serviços de transporte ferroviário por pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida. Além disso, as isenções não poderão ter por objeto os direitos de quem pretender adquirir bilhetes para viajar de comboio a fazê-lo sem dificuldades indevidas, as disposições relativas à responsabilidade das empresas ferroviárias para com os passageiros e respetiva bagagem, a obrigação de essas empresas estarem cobertas por um seguro adequado e a obrigação de tomarem as medidas adequadas para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir os riscos.

↓ 1371/2007/CE considerando 4
⇒ texto renovado

- (9) Os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários incluem a obtenção de informações sobre o serviço antes e durante a viagem. Sempre que possível, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem prestar essas informações previamente e o mais rapidamente possível. ⇒ As informações em questão devem ser prestadas em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida. ⇐

↓ 1371/2007/CE considerando 5
(adaptado)

- (10) ~~Serão~~ São definidos requisitos mais pormenorizados sobre a prestação de informações sobre as viagens nas especificações técnicas de interoperabilidade (ETI) referidas no Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão⁶ Diretiva 2001/16/CE de

⁶ Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão, de 5 de maio de 2011, relativo à especificação técnica de interoperabilidade para o subsistema «aplicações telemáticas para os serviços de passageiros» do sistema ferroviário transeuropeu (JO L 123 de 12.5.2011).

↓ 1371/2007/CE considerando 6
(adaptado)

~~(11)~~ O reforço dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários deverá ter como base ~~o atual sistema de~~ a legislação internacional ~~sobre esta matéria~~ contida no apêndice A — Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV) da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) de 9 de maio de 1980, com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo de 3 de junho de 1999 que altera a Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (Protocolo de 1999). No entanto, é conveniente alargar o âmbito de aplicação do presente regulamento, de modo a proteger não só os passageiros dos serviços internacionais, mas também os passageiros dos serviços domésticos. ☒ Em 23 de fevereiro de 2013, a União Europeia aderiu à COTIF. ☒

↴ texto renovado

(12) No contexto da venda de bilhetes para o transporte de passageiros, os Estados - Membros deverão tomar todas as medidas necessárias para proibir a discriminação com base na nacionalidade ou no local de residência, independentemente de o passageiro em causa estar presente, permanente ou temporariamente, no território de outro Estado-Membro. Estas medidas deverão abranger todas as formas dissimuladas de discriminação que, pela aplicação de outros critérios, como a residência, a localização física ou digital, podem ter o mesmo efeito. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção à garantia de que não haja discriminação durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. No entanto, os sistemas de transportes que envolvam tarifas sociais não devem ser automaticamente excluídos, desde que sejam proporcionados e independentes da nacionalidade das pessoas em causa.

(13) A popularidade crescente da bicicleta como meio de transporte em toda a União tem implicações para a mobilidade global e para o turismo. Um aumento da utilização dos caminhos-de-ferro e da bicicleta na repartição modal reduz o impacto ambiental do transporte. Por conseguinte, as empresas ferroviárias deverão facilitar tanto quanto possível a combinação das deslocações de comboio e de bicicleta, em especial permitindo o transporte de bicicletas a bordo dos comboios.

⁷ ~~JO L 110 de 20.4.2001, p. 1. Diretiva com a última redação que lhe foi dada pela Diretiva 2007/32/CE da Comissão (JO L 141 de 2.6.2007, p. 63).~~

↓ 1371/2007/CE considerando 7
(adaptado)

- (14) As empresas ferroviárias deverão ~~cooperar para~~ facilitar a transferência de passageiros dos serviços ferroviários de um operador para outro, através de bilhetes únicos, sempre que possível.

↓ 1371/2007/CE considerando 8

~~As informações e os bilhetes fornecidos aos passageiros dos serviços ferroviários deverão ser facilitados através da adaptação de sistemas informáticos a uma especificação comum.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 9

~~A aplicação posterior dos sistemas de informação e de reservas de viagens deverá efetuar-se em conformidade com as ETI.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 10
(adaptado)
⇒ texto renovado

- (15) ⇒ Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte ferroviário comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem. ⇐ ~~Os serviços ferroviários de passageiros deverão beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, a~~ As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro fator, deverão dispor de oportunidades de acesso ao transporte ferroviário comparáveis às dos restantes cidadãos. ~~As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida~~ têm o mesmo direito que os restantes cidadãos em matéria de liberdade de circulação, ~~de liberdade de escolha~~ e de não discriminação. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações relativas à acessibilidade dos serviços ferroviários, às condições de acesso do material circulante e às condições a bordo. A fim de proporcionar aos passageiros com incapacidades sensitivas toda a informação possível sobre eventuais atrasos, deverão ser eventualmente utilizados sistemas visuais e auditivos. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão poder comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos acrescidos. ⇒ O pessoal deve possuir formação adequada para responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente quando presta assistência. A fim de assegurar a igualdade de condições de viagem, essas pessoas devem beneficiar de assistência nas estações e a bordo durante a totalidade do período de circulação dos comboios e não apenas a certas horas do dia. ⇐

↓ 1371/2007/CE considerando 11
(adaptado)
⇒ texto renovado

- (16) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter em consideração as necessidades das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a aplicação das ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida, ~~a fim de assegurar~~ ☒ Além disso ☒, no respeito das regras ~~comunitárias~~ de contratos públicos ☒ da União ☒, ⇒ em especial, a Diretiva 1014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho⁸, ⇐ o acesso a todos os edifícios e a todo o material circulante, ☒ deve ser assegurado ☒, eliminando de forma progressiva os obstáculos físicos e os impedimentos funcionais aquando da aquisição de novo equipamento, da construção de novas estações ou de um profundo trabalho de reestruturação nas estações existentes.

↓ 1371/2007/CE considerando 14
(adaptado)
⇒ texto renovado

- (17) É conveniente que o presente regulamento crie um sistema de indemnização dos passageiros em caso de atrasos associado à responsabilidade da empresa ferroviária, similar ao sistema internacional previsto pela COTIF, nomeadamente ~~pele seu apêndice as~~ ☒ Regras Uniformes ☒ CIV relativas aos direitos dos passageiros. ⇒ Em caso de atraso de um serviço ferroviário de passageiros, as empresas ferroviárias deverão conceder uma indemnização aos passageiros, baseada numa percentagem do preço do bilhete. ⇐

↓ 1371/2007/CE considerando 12
⇒ texto renovado

- (18) As empresas ferroviárias deverão estar cobertas por um seguro de acidentes, ou prever disposições equivalentes, que cubra a sua responsabilidade para com os passageiros dos serviços ferroviários. ~~O montante mínimo do seguro das empresas ferroviárias deverá ser assunto a tratar no futuro.~~ ⇒ Se os Estados-Membros fixarem um montante máximo para a indemnização compensatória em caso de morte ou ferimento de passageiros, o montante em questão deve ser pelo menos equivalente ao montante fixado nas Regras Uniformes CIV. ⇐

⁸ Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

↓ 1371/2007/CE considerando 13

- (19) O reforço dos direitos a indemnização e assistência em caso de atrasos, perda de correspondência ou anulação de um serviço deverá conduzir a maiores incentivos ao mercado do transporte ferroviário de passageiros, em benefício dos passageiros.
-

↓ texto renovado

- (20) Em caso de atraso, deverão ser facultadas aos passageiros opções de prosseguimento de viagem ou de reenaminhamento em condições de transporte comparáveis. As necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deverão ser tomadas em conta em tal caso.
- (21) Contudo, uma empresa ferroviária não deverá ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços. Qualquer evento desta natureza deverá ter o carácter de uma catástrofe natural excepcional, distinta de condições meteorológicas sazonais normais, tais como as tempestades outonais ou a ocorrência periódica de inundações urbanas causada por marés ou degelo. As empresas ferroviárias deverão provar que não poderiam prever nem evitar o atraso, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.
- (22) Em cooperação com os gestores de infraestrutura e as empresas ferroviárias, os gestores de estações deverão elaborar planos de emergência para minimizar o impacto de perturbações importantes através do fornecimento de informações adequadas aos passageiros retidos e a assistência necessária.
- (23) O presente regulamento não deverá limitar os direitos das empresas ferroviárias a procurarem obter reparação junto de qualquer pessoa, incluindo terceiros, nos termos da legislação nacional aplicável.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 15

- (24) Caso isentem as empresas ferroviárias da aplicação das disposições do presente regulamento, os Estados-Membros deverão encorajar as empresas ferroviárias, em consulta com organizações representativas dos passageiros, a estabelecer disposições para indemnização e assistência em caso de perturbação importante do serviço ferroviário de passageiros.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 16

- (25) É conveniente libertar as vítimas de acidentes e as pessoas que delas dependem de preocupações financeiras no período imediatamente a seguir a um acidente.

↓ 1371/2007/CE considerando 17

- (26) É do interesse dos passageiros dos serviços ferroviários que sejam tomadas medidas adequadas, de acordo com as autoridades públicas, para garantir a sua segurança pessoal nas estações e a bordo dos comboios.

↓ 1371/2007/CE considerando 18

- (27) Os passageiros dos serviços ferroviários deverão poder apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária relativamente aos direitos e obrigações conferidos pelo presente regulamento, e ter o direito de receber uma resposta num prazo razoável.

↓ 1371/2007/CE considerando 19
⇒ texto renovado

- (28) As empresas ferroviárias ⇒ e os gestores de estações ⇐ deverão definir, ⇒ tornar públicas, ⇐ gerir e fiscalizar normas de qualidade de serviço para os serviços ferroviários de passageiros.

↓ 1371/2007/CE considerando 20

~~O conteúdo do presente regulamento deverá ser reexaminado no respeitante ao ajustamento dos montantes financeiros face à inflação e no respeitante aos requisitos em matéria de informação e qualidade de serviço, à luz da evolução do mercado e à luz dos efeitos do presente regulamento na qualidade de serviço.~~

↓ texto renovado

- (29) A fim de manter um nível elevado de proteção dos consumidores no setor do transporte ferroviário, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para acompanhar de perto e aplicar o presente regulamento ao nível nacional. Esses organismos deverão ser habilitados a tomar diversas medidas de execução. Os passageiros deverão poder apresentar queixa junto desses organismos, sobre alegadas infrações ao regulamento. A fim de assegurar um tratamento satisfatório dessas queixas, os organismos devem igualmente cooperar entre si.

↓ 1371/2007/CE considerando 21
(adaptado)
⇒ texto renovado

- (30) ⇒ O tratamento dos dados pessoais será realizado em conformidade com a legislação da União em matéria de proteção de dados pessoais, em especial ⇐ ~~O presente regulamento não deverá prejudicar~~ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento

Europeu e do Conselho⁹ a Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados¹⁰.

↓ 1371/2007/CE considerando 22

- (31) Os Estados-Membros deverão estabelecer sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e garantir a aplicação das mesmas. As sanções, que poderão incluir o pagamento de uma indemnização à pessoa em questão, deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

↓ 1371/2007/CE considerando 23
(adaptado)

- (32) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, o desenvolvimento dos caminhos-de-ferro da União comunitários e a introdução de direitos para os passageiros, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros, e podem, pois, ser melhor atingidos ao nível da União comunitário, a União Comunidade pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objetivos.

↓ texto renovado

- (33) A fim de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros, deverão ser conferidos à Comissão poderes para adotar atos, em conformidade com o artigo 290.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, para alterar os Anexos I, II, e III no que diz respeito às Regras Uniformes CIV, às informações mínimas que devem ser facultadas pelas empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes, às normas mínimas de qualidade do serviço, bem como para adaptar, em função da inflação, os montantes financeiros a que se refere o regulamento. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive ao nível de peritos, e que essas consultas sejam conduzidas de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional sobre Legislar Melhor, de 13 de abril de 2016¹¹. Em particular, a fim de assegurar a igualdade de participação na preparação dos atos delegados, o Parlamento Europeu e o Conselho recebem todos os documentos ao mesmo tempo que os peritos dos Estados-Membros, e os respetivos peritos têm sistematicamente acesso às reuniões dos grupos de peritos da Comissão que tratem da preparação dos atos delegados.

⁹ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

¹⁰ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Diretiva alterada pelo Regulamento (CE) n.º 1882/2003 (JO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

¹¹ JO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

↓ 1371/2007/CE considerando 25
(adaptado)

~~Em alguns Estados-Membros, as empresas ferroviárias poderão ter dificuldades para aplicar todas as disposições do presente regulamento a partir da data da sua entrada em vigor. Nesse caso, os Estados-Membros deverão poder isentar temporariamente os serviços ferroviários domésticos de passageiros de longa distância da aplicação das disposições do presente regulamento. Todavia, as isenções temporárias não poderão ter por objeto as disposições do presente regulamento que garantem às pessoas portadoras de deficiência ou às pessoas com mobilidade reduzida o acesso à viagem de comboio, nem o direito de quem pretender adquirir bilhetes para viajar de comboio a fazê-lo sem dificuldades indevidas, nem as disposições relativas à responsabilidade das empresas ferroviárias para com os passageiros e respetiva bagagem, a obrigação de essas empresas estarem cobertas por um seguro adequado e a obrigação de tomarem as medidas adequadas para garantirem a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para controlarem os riscos.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 26

~~Os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros têm características diferentes dos serviços de longa distância. Assim, com exceção de certas disposições que deverão ser aplicáveis a todos os serviços ferroviários de passageiros na Comunidade, os Estados-Membros deverão poder isentar os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros da aplicação das disposições do presente regulamento.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 27

~~As medidas necessárias à execução do presente regulamento devem ser aprovadas nos termos da Decisão 1999/468/CE do Conselho, de 28 de junho de 1999, que fixa as regras de exercício das competências de execução atribuídas à Comissão¹².~~

↓ 1371/2007/CE considerando 28

~~Em especial, deverá ser atribuída competência à Comissão para aprovar medidas de execução. Atendendo a que têm alcance geral e se destinam a alterar elementos não essenciais do presente regulamento, ou a completá-lo mediante o aditamento de novos elementos não essenciais, essas medidas devem ser aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo previsto no artigo 5º-A da Decisão 1999/468/CE,~~

¹² JO L 184 de 17.7.1999, p. 23. Decisão alterada pela Decisão 2006/512/CE (JO L 200 de 22.7.2006, p. 11).

↓ texto renovado

(34) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os artigos 21.º, 26.º, 38.º e 47.º, relativos, respetivamente, à proibição de qualquer forma de discriminação, à integração das pessoas portadoras de deficiência, a um elevado nível de proteção dos consumidores e ao direito à ação e a um tribunal imparcial. Os tribunais dos Estados-Membros devem aplicar o presente regulamento de uma forma coerente com esses direitos e princípios,

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece regras para o transporte ferroviário relativas às seguintes matérias:

~~a) As informações a facultar pelas empresas ferroviárias, a celebração de contratos de transporte, a emissão de bilhetes e a aplicação de um sistema informatizado de informação e de reserva para os transportes ferroviários;~~

↓ texto renovado

a) A não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte;

↓ 1371/2007/CE

b) A responsabilidade das empresas ferroviárias e respetivas obrigações em matéria de seguro para com os passageiros e respetiva bagagem;

~~e) As obrigações das empresas ferroviárias para com os passageiros em caso de atrasos;~~

↓ texto renovado

- c) Os direitos dos passageiros em caso de acidente decorrente da utilização de serviços ferroviários de que resulte a morte, ferimentos ou o extravio ou danos da respetiva bagagem;
- d) Os direitos dos passageiros em caso de anulação ou atraso;

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ texto renovado

⇒ e) Informações mínimas a prestar aos passageiros;

df) ~~Proteção~~ ⇒ não discriminação e a assistência ⇒ obrigatória às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida ~~que viajam de comboio;~~

eg) A definição e controlo de normas de qualidade do serviço; e a gestão de riscos para a segurança pessoal dos passageiros; €

h) O tratamento das queixas; €

fi) Regras gerais de execução.

Artigo 2.º

Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se a ~~todas as~~ viagens e serviços ferroviários domésticos e internacionais na ~~Comunidade~~ União fornecidos por uma ou mais empresas ferroviárias titulares de licença nos termos da Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹³ ~~Diretiva 95/18/CE do Conselho, de 19 de junho de 1995, relativa às licenças das empresas de transporte ferroviário¹⁴.~~

~~2. O presente regulamento não é aplicável às empresas ferroviárias nem aos serviços de transporte que não possuam licença nos termos da Diretiva 95/18/CE.~~

~~3. A partir da data de entrada em vigor do presente regulamento, são aplicáveis a todos os serviços ferroviários de passageiros na Comunidade os artigos 9.º, 11.º, 12.º e 19.º, o artigo 20.º, n.º 1, e o artigo 26.º~~

~~4. Com exceção do disposto no n.º 3, os Estados Membros podem, numa base transparente e não discriminatória, por um período não superior a cinco anos, renovável duas vezes por um período máximo de cinco anos de cada vez, isentar os serviços ferroviários domésticos de passageiros da aplicação das disposições do presente regulamento.~~

~~5. Com exceção do disposto no n.º 3 do presente artigo, os Estados Membros podem isentar os serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros da aplicação das disposições do presente regulamento. Para distinguirem entre serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros, os Estados Membros devem aplicar as definições da~~

¹³ JO L 343 de 14.12.2012, p. 32.

¹⁴ ~~JO L 143 de 27.6.1995, p. 70. Diretiva com a última redação que lhe foi dada pela Diretiva 2004/49/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 164 de 30.4.2004, p. 44).~~

~~Diretiva 91/440/CEE do Conselho, de 29 de julho de 1991, relativa ao desenvolvimento dos caminhos de ferro comunitários¹⁵. Ao aplicarem essas definições, os Estados-Membros devem respeitar os seguintes critérios: a distância, a frequência dos serviços, o número de paragens previstas, o material circulante utilizado, os sistemas de venda de bilhetes, as variações no número de passageiros entre serviços nos períodos de maior e menor tráfego, os códigos dos comboios e os horários.~~

~~6. Por um período máximo de cinco anos, renovável, os Estados-Membros podem, numa base transparente e não discriminatória, isentar certos serviços ou viagens da aplicação das disposições do presente regulamento por uma parte significativa do serviço ferroviário de passageiros, que inclua pelo menos uma paragem prevista em estação, ser efetuada fora da Comunidade.~~

~~7. Os Estados-Membros informam a Comissão das isenções concedidas nos termos dos n.ºs 4, 5 e 6. A Comissão toma as medidas adequadas caso uma isenção seja considerada não conforme com o disposto no presente artigo. Até 3 de dezembro de 2014, a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre as isenções concedidas nos termos dos n.ºs 4, 5 e 6.~~

↴ texto renovado

2. Sob reserva do disposto no n.º 4, os Estados-Membros podem isentar os seguintes serviços da aplicação do presente regulamento:

- (a) Serviços ferroviários urbanos, suburbanos e regionais de passageiros, conforme referidos na Diretiva 2012/34/UE, exceto os serviços transfronteiras na União;
- (b) Serviços internacionais de transporte ferroviário de passageiros de que uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União, desde que os direitos dos passageiros estejam devidamente salvaguardados ao abrigo da legislação nacional aplicável no território do Estado-Membro que concede a isenção.

3. Os Estados-Membros devem informar a Comissão das isenções concedidas nos termos das alíneas a) e b) do n.º 2, e sobre a adequação da respetiva legislação nacional no seu território, para efeitos da alínea b) do n.º 2.

4. Os artigos 5.º, 10.º, 11.º e 25.º e o capítulo V aplicam-se a todos os serviços ferroviários de passageiros a que se refere o n.º 1, incluindo os serviços isentos em conformidade com as alíneas a) e b) do n.º 2.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo 3.º

Definições

¹⁵ ~~JO L 237 de 24.8.1991, p. 25. Diretiva com a última redação que lhe foi dada pela Diretiva 2006/103/CE (JO L 363 de 20.12.2006, p. 344).~~

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- (1) «Empresa ferroviária», uma empresa ferroviária na aceção do ponto 1 do artigo 2.º 3.º da Diretiva ~~2001/14/CE~~ 2012/34/UE¹⁶, e qualquer outra empresa pública ou privada cuja atividade consista na prestação de serviços de transporte ferroviário de mercadorias e/ou de passageiros, devendo a tração ser obrigatoriamente garantida por essa empresa. ~~Estão igualmente incluídas empresas que fornecem apenas a tração;~~
- ~~2) «Empresa transportadora», a empresa ferroviária contratual com a qual o passageiro celebrou o contrato de transporte, ou uma série de empresas ferroviárias sucessivas que sejam responsáveis com base nesse contrato;~~
- ~~3) «Empresa transportadora substituta», a empresa ferroviária que não celebrou um contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa ferroviária parte no contrato confiou, no todo ou em parte, a realização do transporte ferroviário;~~
- ~~42) «Gestor de infraestrutura», ⇨ um gestor de infraestrutura ⇩ qualquer entidade ou empresa encarregada, em especial, do estabelecimento e da manutenção da infraestrutura ferroviária, ou de parte desta, tal como definido no artigo 3.º da Diretiva ~~91/440/CEE~~ 2012/34/UE, nomeadamente da gestão dos sistemas de controlo e segurança da infraestrutura; as funções de gestor de infraestrutura numa rede ou parte de uma rede podem ser confiadas a diferentes entidades ou empresas;~~
- ~~53) «Gestor de estações», a entidade organizacional à qual um Estado-Membro tenha atribuído a responsabilidade pela gestão de uma estação ferroviária, que pode coincidir com o gestor de infraestrutura;~~
- ~~64) «Operador turístico», um organizador ou retalhista, que não seja uma empresa ferroviária, na aceção dos pontos 2 e 38 e 9 do artigo 3.º da Diretiva ~~90/314/CEE~~ 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁸;~~
- ~~75) «Vendedor de bilhetes», um retalhista de serviços de transporte ferroviário que celebra contratos de transporte e vende bilhetes em nome de uma empresa ferroviária ou por conta própria;~~
- ~~86) «Contrato de transporte», um contrato de transporte a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária ou um vendedor de bilhetes e o passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte;~~
- ~~97) «Reserva», uma autorização em suporte papel ou eletrónico que confere o direito ao transporte, sujeito a disposições personalizadas de transporte previamente confirmadas;~~
- ~~108) «Bilhete único», um ou mais bilhetes que representam um contrato de transporte ☒ único ☙ relativo a uma série de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias;~~

¹⁶ ~~Diretiva 2001/14/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2001, relativa à repartição de capacidade da infraestrutura ferroviária e à aplicação de taxas de utilização da infraestrutura ferroviária (JO L 75 de 15.3.2001, p. 29). Diretiva com a última redação que lhe foi dada pela Diretiva 2004/49/CE.~~

¹⁷ ~~Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59).~~

¹⁸ ~~Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).~~

↓ texto renovado

- 9) «Serviço», um serviço de transporte ferroviário de passageiros efetuado entre estações ferroviárias ou paragens dentro de um horário;
- 10) «Viagem», o transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada ao abrigo de um contrato de transporte único;

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

- 11) «Serviço ferroviário doméstico de passageiros», um serviço ferroviário, utilizado por um passageiro, que não atravessa nenhuma fronteira de um Estado-Membro;
- ⇒ 12) «Serviço internacional de transporte de passageiros», um serviço internacional de transporte de passageiros tal como definido no ponto 5 do artigo 3.º da Diretiva 2012/34/UE; ⇐
- ~~(12)~~ 13) «Atraso», a diferença horária entre a hora a que o passageiro deveria chegar de acordo com o horário publicado e a hora real ou prevista da sua chegada ☒ à estação de destino final ☒;
- ~~(13)~~ 14) «Passe» ou «título de transporte sazonal», um bilhete para um número ilimitado de viagens que permite ao titular autorizado viajar de comboio num trajeto ou numa rede determinados durante um período de tempo especificado;

↓ texto renovado

- 15) «Perda de correspondência», a situação em que um passageiro perde um ou mais serviços no decurso de uma viagem em resultado do atraso ou da anulação de um ou mais serviços anteriores;

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

~~14) «Sistema Informatizado de Informação e de Reserva para os Transportes Ferroviários (SIIRTF)», um sistema informatizado que contém informações sobre os serviços ferroviários propostos pelas empresas ferroviárias; as informações armazenadas no SIIRTF relativas aos serviços de passageiros incluem:~~

~~a) Programação e horários dos serviços de passageiros;~~

~~b) Disponibilidade de lugares nos serviços de passageiros;~~

~~c) Tarifas e condições especiais;~~

~~d) Acessibilidade dos comboios para as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida;~~

~~e) Meios através dos quais podem ser feitas as reservas ou emitidos os bilhetes ou os bilhetes únicos, na medida em que alguns ou todos esses meios sejam disponibilizados aos utilizadores;~~

~~1516) «Pessoa portadora de deficiência» ou e «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade que tenha uma incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), mental, a uma incapacidade ou deficiência intelectual ou sensorial a qualquer outra causa de incapacidade, que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte, em condições de igualdade com os outros passageiros ou devido cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte está diminuída devido à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação dos serviços disponibilizados a todos os passageiros às suas necessidades específicas;~~

~~1617) «Condições gerais de transporte», as condições da empresa transportadora ferroviária sob a forma de condições gerais ou tarifas legalmente em vigor em cada Estado-Membro e que, com a celebração do contrato de transporte, se tenham tornado parte integrante do mesmo;~~

~~1718) «Veículo», um veículo a motor ou um reboque transportado por ocasião do transporte de passageiros.~~

↓ texto renovado

19) «Regras Uniformes CIV», as Regras Uniformes relativas ao Contrato de Transporte Internacional Ferroviário de Passageiros e Bagagens (CIV), tal como estabelecido no apêndice A da Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF).

↓ 1371/2007/CE

Capítulo II

Contrato de transporte, informações e bilhetes

Artigo 4.º

Contrato de transporte

Sob reserva do presente capítulo, a celebração e execução de um contrato de transporte e a prestação de informações e fornecimento de bilhetes regem-se pelos títulos II e III do anexo I.

↓ texto renovado

Artigo 5.º

Condições não discriminatórias do contrato de transporte

Sem prejuízo das tarifas sociais, as empresas ferroviárias ou os vendedores de bilhetes devem oferecer condições contratuais e tarifas ao público em geral sem discriminação direta ou indireta em razão da nacionalidade ou do local de residência do cliente final ou do local de estabelecimento da empresa ferroviária ou do vendedor de bilhetes na União.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo ~~5.º~~ 6.º

Bicicletas

~~As empresas ferroviárias devem permitir~~ Os ~~os~~ passageiros devem ter direito a e ~~transporte~~ transportar bicicletas nos comboios, eventualmente mediante pagamento razoável se as bicicletas forem de fácil manuseamento, se o seu transporte não prejudicar o serviço ferroviário em questão e se o material circulante o permitir. Os passageiros devem manter as suas bicicletas sob vigilância durante a viagem e garantir que não são ocasionados transtornos ou danos aos outros passageiros, equipamento de mobilidade, bagagem ou operações ferroviárias. O transporte de bicicletas pode ser recusado ou restringido por motivos operacionais ou de segurança, desde que as empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos e, se for caso disso, os gestores de estação, informem os passageiros sobre as condições de tal recusa ou restrição, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 454/2011.

Artigo ~~6.º~~ 7.º

Proibição de restrições e estipulação de limites

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por exclusão ou cláusula restritiva do contrato de transporte.
2. As empresas ferroviárias podem propor condições contratuais mais favoráveis para o passageiro do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento.

Artigo ~~7.º~~ 8.º

Obrigação de informar da supressão de serviços

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de serviço ferroviário, ~~tornam~~ devem tornar públicas, pelos meios adequados, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em

conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX¹⁹, e antes da respetiva aplicação, as decisões de suprimir serviços permanente ou temporariamente.

Artigo ~~8.º~~ 9.º

Informações relativas às viagens

- ~~Sem prejuízo do artigo 10.º, a~~ As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar ao passageiro, quando este o peça, pelo menos as informações previstas na parte I do anexo II, relativas a viagens para as quais é proposto um contrato de transporte pela empresa ferroviária em questão. Os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte por conta própria, bem como os operadores turísticos, devem facultar essas informações quando disponíveis.
- As empresas ferroviárias e, sempre que possível, os vendedores de bilhetes devem facultar aos passageiros, durante as viagens, incluindo nas estações de correspondência, pelo menos as informações previstas na parte II do anexo II.
- As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas na forma mais adequada incluindo fazendo uso das mais modernas tecnologias de comunicação. Deve ser dispensada particular atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência auditiva e/ou visual à necessidade de garantir que as informações são acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX e no Regulamento n.º 454/2011.

↓ texto renovado

- Os gestores de estações e os gestores de infraestrutura devem disponibilizar às empresas ferroviárias e aos vendedores de bilhetes, de forma não discriminatória, os dados em tempo real relativos aos comboios, incluindo os que são explorados por outras empresas ferroviárias.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo ~~9.º~~ 10.º

Disponibilidade de bilhetes, bilhetes únicos e reservas

- As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem propor, sempre que disponíveis, bilhetes e, sempre que disponíveis, bilhetes únicos e reservas. Devem envidar todos os esforços possíveis para propor bilhetes únicos para viagens além-fronteiras e com mais de uma empresa ferroviária.

¹⁹ Diretiva XXX relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Lei Europeia da Acessibilidade) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

2. Sem prejuízo dos n.ºs 3 e 4, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem distribuir bilhetes aos passageiros pelo menos através de um dos seguintes postos de venda:

- (a) Bilheteiras ou máquinas de venda emissão automática;
- (b) Telefone, internet ou qualquer outra tecnologia de informação generalizadamente disponível;
- (c) A bordo do comboio.

~~3. Sem prejuízo dos n.ºs 4 e 5, Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias ~~deven~~ proponham bilhetes para serviços prestados no quadro de contratos de serviço público através de ~~pe~~ pelo menos mais de um ~~dos seguintes~~ postos de venda.~~

~~a) Bilheteiras ou máquinas de venda automática;~~

~~b) A bordo do comboio.~~

43. As empresas ferroviárias devem dar a possibilidade de se obterem bilhetes para o serviço respetivo a bordo do comboio, salvo se isso for restringido ou recusado por questões de segurança ou de política antifraude, por reserva obrigatória do comboio ou por motivos comerciais fundamentados.

54. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de venda emissão automática na estação ferroviária de partida, os passageiros devem ser informados nessa estação sobre:

- a) A possibilidade de adquirirem o bilhete por telefone, por internet ou a bordo do comboio, bem como sobre os procedimentos a seguir;
- b) A localização da estação ferroviária mais próxima onde existam bilheteiras e/ou máquinas de venda emissão automática.

texto renovado

5. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida, as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem ser autorizadas a comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos suplementares.

6. Se um passageiro receber bilhetes separados para uma viagem única que inclua uma sucessão de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias, os seus direitos à informação, assistência e indemnização são equivalentes aos que decorrem de um bilhete único e abrangem a totalidade da viagem desde a partida até ao destino final, salvo se o passageiro tiver sido explicitamente informado por escrito do contrário. As informações em questão devem especificar, em especial, que, quando o passageiro perde uma correspondência, não terá direito a assistência ou a indemnização com base na duração total da viagem. O ónus da prova de que a informação foi prestada deve incumbir à empresa ferroviária, ao seu agente, ao operador turístico ou ao vendedor de bilhetes.

~~Artigo 10.º~~

~~Sistemas de informação e de reservas~~

~~1. Para a prestação de informações e para a emissão de bilhetes previstas no presente regulamento, as empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem utilizar o SIRTTF, a estabelecer nos termos do presente artigo.~~

~~2. Para efeitos do presente regulamento, devem ser aplicadas as especificações técnicas de interoperabilidade (ETI) referidas na Diretiva 2001/16/CE.~~

~~3. A Comissão, com base numa proposta apresentada pela Agência Ferroviária Europeia (AFE), deve aprovar as ETI das aplicações telemáticas para passageiros até 3 de dezembro de 2010. As ETI devem permitir a prestação das informações previstas no anexo II e a emissão de bilhetes nos termos do presente regulamento.~~

~~4. As empresas ferroviárias devem adaptar o seu SIRTTF de acordo com os requisitos definidos nas ETI, em conformidade com um plano de instalação definido nas ETI.~~

~~5. Sob reserva do disposto na Diretiva 95/46/CE, nem a empresa ferroviária, nem o vendedor de bilhetes devem comunicar a outras empresas ferroviárias e/ou vendedores de bilhetes informações pessoais sobre as reservas específicas que tivessem feito.~~

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS FERROVIÁRIAS PELOS PASSAGEIROS E SUAS BAGAGENS

Artigo 11.º

Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem

Sob reserva do presente capítulo, e sem prejuízo de legislação nacional aplicável que garanta aos passageiros indemnização adicional por danos, a responsabilidade das empresas ferroviárias em relação aos passageiros e suas bagagens rege-se pelos capítulos I, III e IV do título IV e pelos títulos VI e VII do anexo I.

Artigo 12.º

Seguro ☒ e cobertura de responsabilidade em caso de morte ou ferimentos de passageiros ☒

~~1. Pela obrigação estabelecida no artigo 9.º da Diretiva 95/18/CE, no que se refere à responsabilidade pelos passageiros, entende-se a obrigação de aUma empresa ferroviária ☒ deve ☒ dispor de um seguro adequado ⇒, em conformidade com o artigo 22.º da~~

Diretiva 2012/34/UE e com base numa avaliação dos seus riscos, ⇐ ou prever disposições equivalentes, de modo a cobrir as responsabilidades que lhe cabem ao abrigo do presente regulamento.

~~2. A Comissão deve apresentar ao Conselho e ao Parlamento Europeu um relatório sobre a fixação de um montante mínimo de seguro para as empresas ferroviárias até 3 de dezembro de 2010. Se for caso disso, esse relatório deve ser acompanhado de propostas adequadas ou de recomendações sobre o assunto.~~

Artigo 13.º

Pagamentos adiantados

1. Em caso de ferimentos ou de morte de um passageiro, a empresa ferroviária deve, nos termos do artigo 26.º, n.º 5, do anexo I, pagar, sem demora — e em todo o caso no prazo máximo de 15 dias a contar do estabelecimento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização —, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.
2. Sem prejuízo do n.º 1, em caso de morte, os adiantamentos não devem ser inferiores a 21 000 EUR por passageiro.
3. O pagamento de um adiantamento não significa reconhecimento da responsabilidade e pode ser deduzido dos montantes pagos posteriormente a título do presente regulamento, mas não é reembolsável, exceto nos casos em que o dano tenha sido causado por negligência ou por culpa do passageiro, ou quando a pessoa que tiver recebido o adiantamento não for a pessoa com direito a indemnização.

Artigo 14.º

Contestação da responsabilidade

Mesmo que conteste a sua responsabilidade pelos danos corporais causados a um passageiro por si transportado, a empresa ferroviária deve fazer todos os esforços razoáveis para prestar assistência a um passageiro que peça uma indemnização a terceiros.

CAPÍTULO IV

ATRASOS, PERDA DE CORRESPONDÊNCIAS E ANULAÇÕES

Artigo 15.º

Responsabilidade por atrasos, perda de correspondências e anulações

Sob reserva do presente capítulo, a responsabilidade das empresas ferroviárias por atrasos, perda de correspondências e anulações rege-se pelo capítulo II do título IV do anexo I.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo 16.º

Reembolso e reencaminhamento

1. Quando houver motivos para prever ⇒ , no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência no decurso de uma viagem com um bilhete único, ⇐ que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos em relação ao previsto no contrato de transporte, os passageiros devem de imediato poder escolher entre ☒ uma das seguintes opções ☒:
- a) O reembolso do custo total do bilhete, nas condições em que foi pago, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao seu plano de viagem inicial, bem como, se pertinente, uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade. O pagamento do reembolso deve fazer-se nas mesmas condições que o pagamento da indemnização prevista no artigo 17.º; ~~em~~
 - b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade; ~~em~~
 - c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência.

↓ texto renovado

2. Para efeitos do n.º 1, alínea b), um reencaminhamento comparável pode ser operado por qualquer empresa ferroviária e pode envolver a utilização de um transporte de classe superior e de modos de transporte alternativos, sem gerar custos adicionais para o passageiro. As empresas ferroviárias devem envidar esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. O tempo de viagem total quando se utiliza um modo de transporte alternativo para a parte da viagem que não foi concluída conforme previsto, deve ser comparável ao tempo de viagem previsto para a viagem inicial. Os passageiros não devem ser transferidos para meios de transporte de classe inferior, a menos que tais meios representem a única solução de reencaminhamento disponível.
3. Os operadores de serviços de reencaminhamento devem dar especial atenção à necessidade de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível comparável de acessibilidade ao serviço alternativo.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo 17.º

Indemnização do preço do bilhete

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro confrontado com um atraso entre o local de partida e o local de destino indicados no bilhete \Rightarrow contrato de transporte \Leftarrow pelo qual o \boxtimes custo do \boxtimes bilhete não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 16.º pode pedir uma indemnização à empresa ferroviária pelo atraso. As indemnizações mínimas em caso de atrasos são atribuídas do seguinte modo:
- a) 25 % do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 119 minutos;
- b) 50 % do preço do bilhete em caso de atrasos iguais ou superiores a 120 minutos.
2. \boxtimes O disposto no n.º 1 aplica-se \boxtimes Os passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal. \boxtimes Se forem \boxtimes confrontados com sucessivos atrasos ou anulações durante ~~o seu~~ \boxtimes o \boxtimes período de validade \Rightarrow do passe ou do título de transporte sazonal, os passageiros \Leftarrow podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização. Estas disposições devem indicar os critérios aplicáveis para determinar os atrasos e para efetuar o cálculo das indemnizações. \Rightarrow Em caso de ocorrência repetida de atrasos inferiores a 60 minutos durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os atrasos devem ser contabilizados cumulativamente e os passageiros devem ser indemnizados em conformidade com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização. \Leftarrow
3. A indemnização pelo atraso é calculada em função do preço \boxtimes total \boxtimes efetivamente pago pelo passageiro pelo serviço que sofreu atraso. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta deve ser calculada em função de metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o preço por um serviço resultante de um atraso em qualquer tipo de contrato de transporte que preveja vários trajetos consecutivos deve ser calculado na proporção do preço total do bilhete.
4. O cálculo do tempo de atraso não deve ter em conta os atrasos que a empresa ferroviária possa provar terem ocorrido fora dos territórios \boxtimes da União \boxtimes ~~a que se aplica o Tratado que institui a Comunidade.~~
25. A indemnização do preço do bilhete deve ser paga no prazo de um mês a contar da apresentação do pedido de indemnização. A indemnização pode ser paga em vales e/ou outros serviços se os termos do contrato forem flexíveis (especialmente no que respeita ao período de validade e ao destino). A indemnização deve ser paga em dinheiro, a pedido do passageiro.
36. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a EUR 4 \boxtimes por bilhete \boxtimes .
47. O passageiro não tem direito a indemnização se for informado do atraso antes de comprar o bilhete, ou se o atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento for inferior a 60 minutos.

\Downarrow texto renovado

8. Uma empresa ferroviária não deve ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas extremas ou por

catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços e que não se podiam prever ou prevenir mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo 18.º

Assistência

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada pela empresa ferroviária ⇒ ou pelo vendedor de bilhetes ⇐ ou pelo gestor de estações, assim que essa informação esteja disponível.
 2. Em caso de atrasos de mais de 60 minutos nos termos do n.º 1, também devem ser oferecidos gratuitamente aos passageiros:
 - a) Refeições e bebidas conforme for razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no comboio ou na estação ou puderem razoavelmente ser fornecidas ⇒ tendo em conta critérios tais como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo necessário para a entrega e o custo ⇐;
 - b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal;
 - c) Se o comboio ficar bloqueado na linha, transporte do comboio para a estação ferroviária, para o ponto de partida de um transporte alternativo ou para o destino final do serviço, se e onde, na prática, houver condições para tal.
 3. Se o serviço de transporte ferroviário não puder continuar, as empresas ferroviárias devem organizar assim que possível serviços de transporte alternativos para os passageiros.
 4. As empresas ferroviárias devem apor no bilhete ⇒ ou por quaisquer outros meios ⇐, a pedido do passageiro, uma certificação de que o serviço ferroviário sofreu um atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado, consoante o caso.
 5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, e 3 ⇒ e 4 ⇐, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência ⇐ e ⇐ das pessoas com mobilidade reduzida e aos seus acompanhantes.
-

↓ texto renovado

6. Para além das obrigações que incumbem às empresas ferroviárias nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE, o gestor de estações ferroviárias com um movimento de pelo menos 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano deve assegurar que as operações da estação, das empresas ferroviárias e do gestor de infraestrutura são coordenadas através de um plano de emergência adequado para fazer face à possibilidade de graves perturbações e atrasos

consideráveis que levem a que muitos passageiros fiquem retidos na estação. O plano deve garantir que os passageiros retidos recebem assistência e informação adequadas, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX. Se tal for pedido, o gestor de estação deve facultar o plano e quaisquer alterações ao mesmo ao organismo nacional de execução ou a qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro. Os gestores de estações ferroviárias com um movimento inferior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano devem envidar todos os esforços razoáveis para coordenar os utentes da estação, bem como prestar assistência e informar os passageiros retidos em tais situações.

Artigo 19.º

Direito de reparação

Se uma empresa ferroviária tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que lhe incumbam por força do presente regulamento, nenhuma disposição do presente regulamento ou do direito nacional pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir uma indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável. Em especial, o presente regulamento em nada limita o direito da empresa ferroviária pedir o ressarcimento a um terceiro com quem tenha contrato e que tenha contribuído para a situação que esteve na origem da indemnização ou de outras obrigações. Nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o direito de um terceiro, que não seja um passageiro, com quem uma empresa ferroviária tenha um contrato, de pedir o reembolso ou uma indemnização à empresa ferroviária nos termos do direito relevante aplicável.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

CAPÍTULO V

PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA ~~OU~~ E E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

Artigo ~~19.º~~20.º

Direito ao transporte

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, devem estabelecer, ou ter em vigor, regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida ⇒ , incluindo os respetivos assistentes pessoais ⇐. ⇒ As regras devem permitir que os passageiros sejam acompanhados de um cão-guia, nos termos da legislação nacional. ⇐
2. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico não podem recusar-se a aceitar uma reserva ou a emitir um bilhete a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma

pessoa com mobilidade reduzida, nem exigir que a mesma seja acompanhada por outra pessoa, exceto se for estritamente necessário para cumprir as regras de acesso a que se refere o n.º 1.

Artigo 20.º/21.º

Informação para pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

1. Se tal for pedido, ⇒ o gestor de estação, ⇐ a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem dar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações ⇒, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos no Regulamento (UE) n.º 454/2011 e na Diretiva XXX, ⇐ sobre a acessibilidade ⇒ da estação, das instalações associadas e ⇐ dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 20.º/19.º, n.º 1, e informá-las sobre as condições a bordo.
2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e/ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 20.º/19.º, n.º 2, devem, se tal for pedido, informar por escrito a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida dos motivos que os levaram a assumir essa posição, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. ⇒ A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem envidar esforços razoáveis para propor uma opção de transporte alternativa à pessoa em questão, tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade. ⇐

Artigo 21.º

~~Acessibilidade~~

~~1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar, mediante a aplicação das ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida, a acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida às estações, aos cais, ao material circulante e a todas as instalações.~~

Artigo 22.º

Assistência nas estações ferroviárias

1. Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada de uma pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida a uma estação ferroviária com pessoal adequado, o gestor da estação ⇒ ou a empresa ferroviária ou ambos ⇐ devem prestar gratuitamente a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido bilhete, embarcar para iniciar a viagem ou desembarcar à chegada, sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo 20.º/19.º, n.º 1.
2. Na falta de pessoal ~~de acompanhamento a bordo do comboio~~ ou na estação, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem fazer todos os esforços razoáveis para que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ter acesso a viajar de comboio.

~~2. Os Estados Membros podem prever uma exceção ao n.º 1, caso as pessoas viajem em serviços que estejam sujeitos a contratos de serviço público adjudicados nos termos do direito comunitário, desde que a autoridade competente tenha criado condições ou instrumentos alternativos que garantam um nível de acessibilidade dos serviços de transporte equivalente ou superior.~~

3. No caso de estações sem pessoal adequado, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que sejam afixadas, de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo ~~20.º19.º~~, n.º 1, informações facilmente ~~acessíveis~~ disponíveis ⇒ , incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX, relativas às estações com pessoal adequado mais próximas e à assistência diretamente disponibilizada a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.

↓ texto renovado

4. A assistência deve estar disponível nas estações durante todos os períodos em que os serviços ferroviários operam.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

Artigo 23.º

Assistência a bordo

1. Sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo ~~20.º19.º~~, n.º1, as empresas ferroviárias devem prestar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida assistência gratuita a bordo do comboio e durante o embarque e desembarque.
2. Na falta de pessoal de acompanhamento a bordo do comboio, as empresas ferroviárias devem fazer esforços razoáveis para que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ter acesso a viajar de comboio.
3. Para efeitos do presente artigo, por assistência a bordo entendem-se todos os esforços razoáveis para prestar assistência a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida por forma a permitir-lhe ter acesso no comboio aos mesmos serviços que os demais passageiros, se o grau de deficiência ou de redução da mobilidade da pessoa em causa não lhe permitir ter acesso a esses serviços autonomamente e em segurança.

↓ texto renovado

4. A assistência deve estar disponível a bordo dos comboios durante todos os períodos em que os serviços ferroviários operam.

Artigo 24.º

Condições ~~para a prestação~~ ☒ em que é prestada ☒ assistência

As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem trabalhar em cooperação a fim de prestar assistência a pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida nos termos dos artigos ~~20.º~~ e ~~21.º~~, de acordo com as alíneas que se seguem:

- a) A assistência deve ser prestada desde que a empresa ferroviária, o gestor de estações, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico a que o bilhete tenha sido adquirido sejam informados, pelo menos com 48 horas de antecedência, da necessidade de assistência da pessoa. Se ☒ um ☒ bilhete ☒ ou um título de transporte sazonal ☒ abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única comunicação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas. ⇒ Tais comunicações deve ser transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem em causa; ⇐
- b) As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem tomar todas as medidas necessárias para a receção das comunicações;
- c) À falta da informação prevista na alínea a), a empresa ferroviária e o gestor de estações devem fazer, na medida do possível, todas as diligências para prestar a assistência necessária para que a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida possa efetuar a viagem;
- d) Sem prejuízo da competência de outras entidades relativamente a zonas localizadas fora do recinto da estação ferroviária, o gestor de estações ou qualquer outra pessoa autorizada deve designar os pontos, dentro e fora da estação ferroviária, onde as pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida podem ~~anunciar~~ ☒ dar a conhecer ☒ a sua chegada à estação e, se necessário, pedir assistência;
- e) A assistência deve ser prestada desde que a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida se apresente no ponto designado à hora estabelecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação que presta a assistência. Se não tiver sido estabelecida uma hora precisa para que se apresente, deve a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida apresentar-se no local designado o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada ou da hora a que todos os passageiros devem registar-se.

Artigo 25.º

Indemnização pelo equipamento de mobilidade, ~~ou~~ outro equipamento específico ☒ ou dispositivos de assistência ☒

1. Se ~~a empresa ferroviária~~ ☒ as empresas ferroviárias ou os gestores de estações causarem ☒ ~~for responsável pela~~ a perda ~~de ou danos a total ou parcial de~~ ☒ cadeiras de rodas, outro ☒ equipamento de mobilidade ou ~~outro equipamento~~

~~específico~~ ☒ dispositivos de assistência ☒ ⇒ e cães-guia ⇐ utilizados pela pessoa portadora de deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida, ~~ou por danos sofridos por esse equipamento, não é aplicável qualquer limite financeiro~~ ⇒ são responsáveis e devem indemnizar tais perdas ou danos ⇐.

⇓ texto renovado

2. A indemnização a que se refere o n.º 1 é igual ao custo de substituição ou reparação dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.
3. Se necessário, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem envidar todos os esforços razoáveis para fornecer rapidamente equipamentos ou dispositivos de substituição temporária de equipamento ou dispositivos de assistência específicos, que devem ter, sempre que possível, características técnicas e funcionais equivalentes às dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados. As pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida devem ser autorizadas a conservar o equipamento ou dispositivo de substituição temporária até ao pagamento da indemnização a que se referem os n.ºs 1 e 2.

Artigo 26.º

Formação do pessoal

As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem:

- a) Assegurar que todo o pessoal, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência direta a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, sabe responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incluindo as pessoas com deficiência mental e ou deficiência intelectual;
- b) Ministrando formação de sensibilização para as necessidades das pessoas portadoras de deficiência a todo o pessoal que trabalha nas estações em contacto direto com os passageiros;
- c) Assegurar que, aquando da contratação, todos os novos trabalhadores recebem formação em matéria de deficiência, e que o pessoal frequenta regularmente cursos de formação para atualização profissional;
- d) Aceitar, a pedido, a participação, nas ações de formação, dos trabalhadores portadores de deficiência, dos passageiros portadores de deficiência e com mobilidade reduzida e/ou das organizações que os representam.

CAPÍTULO VI

SEGURANÇA, QUEIXAS E QUALIDADE DO SERVIÇO

Artigo ~~26.º~~27.º

Segurança pessoal dos passageiros

De acordo com as autoridades públicas, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem tomar as medidas adequadas, dentro das respetivas esferas de competência, adaptando-as ao nível de segurança definido pelas autoridades públicas, para garantir a segurança pessoal dos passageiros nas estações ferroviárias e nos comboios e para gerir as situações de risco. Devem cooperar e trocar informações sobre as melhores práticas no que respeita à prevenção de atos suscetíveis de deteriorar o nível de segurança.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo ~~27.º~~28.º

Queixas

1. Todas ~~As~~ empresas ferroviárias , bem como todos os vendedores de bilhetes, os gestores de estações e os gestores de infraestrutura de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano devem cada um criar um mecanismo de tratamento de queixas para os direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências . Devem facultar aos passageiros todas as informações disponíveis sobre os seus contactos e a sua língua ou as suas línguas de trabalho.
2. Os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária , vendedor de bilhetes, estação ferroviária ou gestor de infraestrutura implicados. As queixas devem ser apresentadas nos seis meses subsequentes ao incidente que as motivou. O destinatário ~~da queixa~~ deve dar uma resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa , ou, em casos justificados, informar o passageiro de quando poderá ter resposta, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção ~~apresentação~~ da queixa. As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os gestores de estações e os gestores de infraestrutura devem conservar os dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa durante dois anos e colocá-los à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal for pedido.

⇓ texto renovado

3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis às pessoas portadores de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ texto renovado

34. A empresa ferroviária deve publicar no relatório anual mencionado no artigo 29.º ~~28.º~~ o número e tipo de queixas recebidas, as queixas tratadas, o tempo de resposta e as medidas eventualmente tomadas para melhorar a situação.

Artigo ~~28.º~~ 29.º

Normas de qualidade do serviço

1. As empresas ferroviárias ⇒ e os gestores de estações ⇐ devem ~~definir~~ estabelecer normas de qualidade do serviço e aplicar um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. As normas de qualidade do serviço devem, no mínimo, contemplar os aspetos enumerados no anexo III.
2. As empresas ferroviárias ⇒ e os gestores de estações ⇐ devem controlar o seu próprio desempenho à luz das normas de qualidade do serviço. As empresas ferroviárias devem publicar todos os anos um relatório sobre o seu desempenho em termos de qualidade do serviço, a par do seu relatório anual. As empresas ferroviárias devem publicar ~~Os~~ relatórios sobre o desempenho em termos de qualidade do serviço ~~devem ser publicados~~ no seu ~~sítio web internet das empresas~~ sítio web internet e, além disso, esses relatórios devem ser disponibilizados no sítio web internet da Agência Ferroviária da União Europeia ~~AEE~~.

CAPÍTULO VII

INFORMAÇÃO E EXECUÇÃO

Artigo ~~29.º~~ 30.º

Informação dos passageiros sobre os seus direitos

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações ⇒, os vendedores de bilhetes ⇐ e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, ~~as empresas ferroviárias, os gestores de estações e os operadores turísticos~~ podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União Europeia e que lhes seja disponibilizada. ⇒ Devem ainda colocar um aviso no bilhete, em papel ou em formato eletrónico ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos de acessibilidade

estabelecidos na Diretiva XXX. O aviso em questão deve especificar onde tal informação pode ser obtida em caso de anulação, perda de correspondências ou atraso considerável. ⇐

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira adequada, ⇐ incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX, ⇐ nas estações e a bordo do comboio, ⇐ sobre os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento, e ⇐ sobre como contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo ~~30.º~~31.º.

Artigo ~~30.º~~31.º

☒ Designação dos organismos nacionais de ☒ Execução

1. Cada Estado-Membro designa um organismo ou os organismos responsáveis pela execução do presente regulamento. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados.

O organismo deve ser independente na sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões em relação aos gestores de infraestruturas, aos organismos de tarifação, aos organismos de repartição e às empresas ferroviárias.

Os Estados-Membros informam a Comissão de qual o organismo ou organismos designados nos termos do presente ~~número~~artigo, e das respetivas competências.

~~2. Os passageiros podem apresentar queixa por alegada infração do presente regulamento junto do organismo competente designado nos termos do n.º 1 ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro.~~

⇓ texto renovado

Artigo 32.º

Tarefas de execução

1. Os organismos nacionais de execução devem acompanhar de perto o cumprimento do presente regulamento e tomar as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Para o efeito, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem facultar aos organismos os documentos e as informações relevantes a pedido dos mesmos. No desempenho das suas funções, os organismos devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 33.º para tratar as queixas, caso este seja uma entidade distinta. Podem igualmente decidir tomar medidas de execução com base em queixas individuais transmitidas por esse organismo.
2. Os organismos nacionais de execução devem publicar anualmente dados estatísticos sobre a sua atividade, incluindo as sanções aplicadas, devendo essa publicação ser feita, o mais tardar, até ao final de abril do ano seguinte.
3. As empresas ferroviárias devem fornecer os respetivos dados de contacto ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade.

Artigo 33.º

Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores a procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho²⁰, depois de ter apresentado queixa, sem sucesso, à empresa ferroviária, ao vendedor de bilhetes, ao gestor de estação ou ao gestor de infraestrutura, de acordo com o artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa a um organismo de execução. Os organismos de execução devem informar os queixosos sobre o seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter uma reparação individual.
2. Qualquer passageiro pode apresentar queixa por alegado incumprimento do disposto no presente regulamento junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para esse fim.
3. O organismo deve acusar a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da receção da mesma. O tratamento da queixa dura no máximo três meses. Para os casos complexos, o organismo pode, se o entender, prolongar esse período até seis meses. Nesse caso, deve informar o passageiro das razões de tal extensão e do prazo previsto para concluir o procedimento. Só os casos que envolvam um procedimento judicial podem durar mais de seis meses. Se o organismo for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, os prazos previstos na referida diretiva devem prevalecer.

O processo de tratamento das queixas deve ser acessível a pessoas portadores de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.
4. As queixas dos passageiros sobre um incidente que envolva uma empresa ferroviária devem ser tratadas pelo organismo nacional de execução do Estado-Membro que emitiu a licença da empresa.
5. Quando uma queixa se refere a alegadas infrações cometidas por gestores de estações ou de infraestrutura, o organismo nacional de execução deve ser o organismo do Estado-Membro em cujo território o incidente ocorreu.
6. No âmbito da cooperação em conformidade com o artigo 34.º, os organismos nacionais de execução podem derrogar do disposto nos n.ºs 4 ou 5, se por razões justificadas, em especial relacionadas com a língua ou a residência, tal derrogação servir os interesses dos passageiros.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

Artigo ~~31.º~~ 34.º

☒ Troca de informações e cooperação transfronteiras ☒ ~~Cooperação~~ entre organismos
☒ nacionais ☒ de execução

²⁰ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 14).

↓ texto renovado

1. Se forem vários os organismos designados nos termos dos artigos 31.º e 33.º, devem ser criados mecanismos de comunicação para garantir o intercâmbio de informações entre eles, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679, a fim de ajudar o organismo nacional de execução a levar a cabo a sua missão de supervisão e execução, e de modo a que o organismo incumbido do tratamento das queixas designado nos termos do artigo 33.º possa recolher as informações necessárias à análise das queixas individuais.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ texto renovado

2. Os organismos nacionais de execução ~~previstos no artigo 30.º~~ trocam informações sobre a sua atividade e sobre os seus princípios e a sua prática em matéria de tomada de decisões, com vista à coordenação desses princípios em toda a ~~Comunidade~~ União . A Comissão apoia-os nessa tarefa.

- ⇒ 3. Os organismos nacionais de execução devem seguir o procedimento estabelecido no anexo IV. ⇐

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ texto renovado

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo ~~32.º~~ 35.º

Sanções

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis em caso de incumprimento do ~~disposto no~~ presente regulamento e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros devem notificar ~~esse regime e essas medidas~~ à Comissão esse regime e essas medidas ~~até 3 de Junho de 2010~~, devendo também notificar sem demora qualquer alteração subsequente de que os mesmos sejam objeto.

- ⇒ 2. No âmbito da cooperação referida no artigo 34.º, o organismo nacional de execução competente para efeitos do artigo 33.º, n.ºs 4 ou 5, deve, a pedido do organismo nacional de execução que trata a queixa, investigar o incumprimento do presente regulamento identificado por tal organismo e, se necessário, impor sanções. ⇐

~~Artigo 33.º~~

~~Anexos~~

~~As medidas que têm por objeto alterar elementos não essenciais do presente regulamento através da alteração dos anexos, com exceção do anexo I, são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o artigo 35.º, n.º2.~~

~~Artigo 34.º 36.º~~

~~Disposições de alteração~~ ☒ ~~Delegação de poderes~~ ☒

~~1. As medidas que têm por objeto alterar elementos não essenciais do presente regulamento, completando-o, necessárias à execução dos artigos 2.º, 10.º e 12.º são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o artigo 35.º, n.º2.~~

~~2. As medidas que têm por objeto alterar elementos não essenciais do presente regulamento através do ajustamento dos montantes financeiros a que se refere o presente regulamento, com exceção dos do anexo I, em função da inflação, são aprovadas pelo procedimento de regulamentação com controlo a que se refere o artigo 35.º, n.º2.~~

⇒ A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados em conformidade com o artigo 37.º a fim de: ⇐

⇒ i) ajustar os montantes financeiros a que se refere o artigo 13.º em função da inflação; ⇐

⇒ ii) alterar os anexos I, II e III, a fim de ter em conta as alterações das Regras Uniformes CIV e a evolução tecnológica neste domínio. ⇐

⇓ texto renovado

Artigo 37.º

Delegação de poderes

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.

2. O poder de adotar atos delegados referido no artigo 36.º é conferido à Comissão por um período de cinco anos a contar de [data de entrada em vigor do presente regulamento]. A Comissão apresenta um relatório relativo à delegação de poderes o mais tardar nove meses antes do final do período de cinco anos. A delegação de poderes é tacitamente prorrogada por períodos de igual duração, salvo se o Parlamento Europeu ou o Conselho a tal se opuserem o mais tardar três meses antes do final de cada período.

3. A delegação de poderes pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos no do dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou numa data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.

4. Antes de adotar um ato delegado, a Comissão consulta os peritos designados por cada Estado-Membro de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional sobre Legislar Melhor, de 13 de abril de 2016²¹.
5. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
6. Os atos delegados adotados em aplicação do disposto no presente artigo só entram em vigor se nem o Parlamento Europeu nem o Conselho formularem objeções no prazo de dois meses a contar da notificação do ato a estas duas instituições ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho informarem a Comissão de que não formularão objeções. O referido prazo pode ser prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ texto renovado

~~Artigo 35.º~~

Procedimento de comité

- ~~1. A Comissão é assistida pelo Comité instituído pelo artigo 11.º A da Diretiva 91/440/CEE.~~
- ~~2. Sempre que se faça referência ao presente número, aplicam-se o artigo 5.º A, n.ºs 1 a 4, e o artigo 7.º da Decisão 1999/468/CE, tendo-se em conta o disposto no seu artigo 8.º~~

~~Artigo 36.º 38.º~~

Relatório

A Comissão deve apresentar um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação e os resultados do presente regulamento, ~~nomeadamente sobre as normas de qualidade do serviço, até 3 de Dezembro de 2012~~ ⇒ [cinco anos após a adoção do presente regulamento] ⇐ .

O relatório deve basear-se nas informações a prestar nos termos do presente regulamento ~~e do artigo 10.º B da Diretiva 91/440/CEE~~. O relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas adequadas.

↓ texto renovado

~~Artigo 39.º~~

Revogação

O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 é revogado.

²¹ Acordo interinstitucional entre o Parlamento Europeu, o Conselho da União Europeia e a Comissão Europeia «Legislar Melhor» (JO L 123 de 12.5.2016, p. 1).

As referências ao regulamento revogado devem entender-se como sendo feitas para o presente regulamento e devem ser lidas de acordo com o quadro de correspondência constante do anexo V.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

Artigo ~~37.º~~ 40.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao ~~vinte e quatro meses após a data~~ da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

*Pelo Parlamento Europeu
O Presidente*

*Pelo Conselho
O Presidente*