

Bruselas, 27.9.2017
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril

(versión refundida)

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

1.1. Motivación y objetivos de la propuesta

El Reglamento (CE) n.º 1371/2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril¹ (el Reglamento) tiene por objetivo proteger a los viajeros de ferrocarril de la UE. A semejanza de los viajeros del transporte aéreo, por vías navegables y de autobús y autocar, los viajeros de ferrocarril tienen derechos en materia de información, reservas y billetes, asistencia, cuidados e indemnización en caso de retraso o cancelación, asistencia gratuita (para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida), indemnización en caso de accidente, un sistema rápido y accesible de tramitación de denuncias, así como plena aplicación y ejecución efectiva de la legislación de la UE a través de organismos nacionales de ejecución designados por los Estados miembros.

El Reglamento se basa en un sistema de Derecho internacional vigente [las Reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV)²], y su ámbito de aplicación lo constituyen los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril.

En 2013, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictaminó que el actual artículo 17 del Reglamento no permite que las empresas ferroviarias queden exentas de la obligación de indemnizar a los viajeros por retrasos debidos a causas de fuerza mayor³, lo que distingue al transporte ferroviario de otros medios de transporte.

Los Estados miembros pueden eximir a los siguientes servicios nacionales de la aplicación del Reglamento (aparte de determinados requisitos obligatorios):

- los servicios de largo recorrido, durante un periodo máximo de cinco años renovable dos veces, es decir, hasta 2024;
- los servicios urbanos, suburbanos y regionales, durante un periodo ilimitado, y
- los servicios en los que una parte significativa se efectúa fuera de la UE, durante un periodo de cinco años renovable (*de facto*, sin límite de tiempo).

En su informe sobre la aplicación del Reglamento de 2013⁴, la Comisión resaltó algunos aspectos problemáticos que fueron confirmados por una evaluación de impacto realizada en 2016/2017⁵. La presente propuesta trata de lograr el equilibrio entre reforzar los derechos de los viajeros de ferrocarril y reducir la carga de las empresas ferroviarias de la manera siguiente:

¹ Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

² Apéndice A del Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo de 3 de junio de 1999 por el que se modifica el COTIF (Protocolo de 1999).

³ Asunto C 509/11, ÖBB-Personenverkehr.

⁴ Informe de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo. Informe sobre la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 [COM(2013) 0587].

⁵ (SWD link to be added).

- El informe sobre la aplicación de 2013 y un informe sobre las exenciones de 2015⁶ determinaron que el **extendido uso de las exenciones** constituía uno de los mayores obstáculos a la aplicación uniforme del Reglamento. La propuesta elimina las exenciones a los servicios nacionales de largo recorrido de aquí a 2020. En cuanto a los servicios prestados fuera de la UE, exige que los Estados miembros únicamente concedan exenciones si pueden demostrar que los viajeros tienen una protección adecuada en su territorio. Para garantizar la seguridad jurídica en las regiones transfronterizas, el Reglamento será de plena aplicación a los servicios urbanos, suburbanos y regionales que operan a través de las fronteras.
- La propuesta refuerza los **derechos de las personas con discapacidad y de las personas de movilidad reducida**. Respecto a las personas con discapacidad, se ajusta a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas⁷. Los Estados miembros ya no pueden conceder exenciones para la prestación de asistencia y las indemnizaciones por daños en el equipo de movilidad⁸. La información debe facilitarse en formatos accesibles acordes con los requisitos propuestos en el Acta Europea de Accesibilidad⁹. El personal ferroviario deberá recibir la formación correspondiente.
- Los viajeros no siempre son debidamente informados cuando su viaje no transcurre según lo previsto. La propuesta exige que se les facilite **información** básica sobre sus derechos en el momento de la reserva, ya sea impresa en el billete o por medios electrónicos. Deben colocarse anuncios en los que se informe a los viajeros sobre sus derechos en lugares destacados de las estaciones y a bordo de los trenes.
- La evaluación de impacto confirmó la limitada disponibilidad de **billetes directos**. La venta de billetes por segmentos del viaje permite a las empresas ferroviarias eludir las obligaciones de indemnización, conducción por una vía alternativa y asistencia. La venta de billetes exclusivamente para sus propios servicios permite a los grandes operadores impedir el acceso al mercado a nuevos entrantes que no pueden ofrecer billetes directos.
- La propuesta prevé que se facilite a los viajeros información más completa sobre los billetes directos. En consonancia con las *Directrices interpretativas* de 2015¹⁰ y el cuarto paquete ferroviario de 2016¹¹, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben esforzarse por ofrecer billetes directos. Deben demostrar que han informado a los viajeros en caso de que sus derechos no se apliquen al trayecto completo, sino solo a sus propios segmentos.
- Actualmente no está claro cómo deben tramitar las reclamaciones los organismos nacionales de ejecución, lo que redundará en una **ejecución insuficiente**. No siempre

⁶ COM(2015) 117.

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

⁸ Artículos 19-25 del Reglamento.

⁹ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios [COM/2015/0615 final – 2015/0278 (COD)].

¹⁰ Comunicación de la Comisión, *Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 1371/2007* (DO C 220 de 4.7.2015, p. 1).

¹¹ Directiva (UE) 2016/2370 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2016, que modifica la Directiva 2012/34/UE, en lo que atañe a la apertura del mercado de los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril y a la gobernanza de las infraestructuras ferroviarias (DO L 352 de 23.12.2016, p. 1).

se respetan los derechos de los viajeros. La propuesta establece de manera más pormenorizada el proceso y los plazos de tramitación de reclamaciones. Los viajeros deben presentar sus reclamaciones a los operadores ferroviarios en primera instancia y después, si resulta necesario, a un organismo de resolución de litigios alternativo (en consonancia con la Directiva 2013/11/UE¹²) o a un organismo nacional de ejecución. La propuesta especifica las responsabilidades de los organismos nacionales de ejecución y les exige cooperar de manera efectiva.

- La propuesta introduce una cláusula general que prohíbe toda forma de **discriminación**, por ejemplo, por razón de nacionalidad, residencia, ubicación o moneda de pago. De este modo se alinea el transporte ferroviario con otros medios de transporte. Los viajeros que consideren que sus derechos han sido vulnerados pueden dirigirse a los organismos nacionales de ejecución, en vez de verse obligados a interponer una acción judicial en el marco del artículo 18 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- La inclusión actual de las Reglas uniformes del **CIV** en el anexo I del Reglamento puede generar problemas de coherencia, dado que las enmiendas al CIV no pueden reflejarse sin una revisión en toda regla del Reglamento. A raíz de su adhesión al Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF)¹³ en 2013, la Unión Europea es miembro de la Organización Intergubernamental para los Transportes Internacionales por Ferrocarril (OTIF) y participa en sus trabajos de revisión del CIV. Ahora bien, para garantizar la seguridad y transparencia jurídicas, el texto se mantendrá en el anexo I. Para asegurar la coherencia con el COTIF y el CIV, la propuesta faculta a la Comisión para actualizar el anexo I a fin de tomar en consideración las enmiendas al CIV.
- En el marco del cuarto paquete ferroviario, las empresas ferroviarias deben preparar **planes de contingencia** que protejan y asistan a los viajeros en caso de graves perturbaciones del transporte. No existen este tipo de obligaciones respecto a otros agentes. Para reducir la carga sobre las empresas ferroviarias, la propuesta obliga también a los administradores de estaciones y de infraestructuras de infraestructuras a disponer de planes de contingencia. Los Estados miembros decidirán los pormenores y la coordinación de los planes con las autoridades nacionales, por ejemplo.
- Dependiendo de las normas nacionales aplicables, las empresas ferroviarias pueden tener dificultades para obtener reparación de un tercero responsable de un retraso. La propuesta permite a las empresas ferroviarias utilizar un **derecho de reparación**, en consonancia con la legislación aplicable, en caso de que el retraso derive de una falta o negligencia de un tercero. La medida alinea los derechos de los viajeros de ferrocarril con los derechos de los pasajeros aéreos¹⁴.

¹² Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

¹³ Acuerdo entre la Unión Europea y la Organización Intergubernamental para los Transportes Internacionales por Ferrocarril de adhesión de la Unión Europea al Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF) de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo de Vilnius de 3 de junio de 1999 (DO L 51 de 23.2.2013, p. 8);

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223\(01\)&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223(01)&from=ES)

¹⁴ Artículo 13 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en

- Las empresas ferroviarias deben indemnizar a los viajeros por los retrasos debidos a causas de **fuerza mayor**. Antes de la sentencia del TJUE de 2013, las partes interesadas interpretaban, por lo general, que el Reglamento contenía una cláusula de fuerza mayor que eximía a los transportistas del pago de indemnizaciones. A raíz de la sentencia, las empresas ferroviarias se sintieron discriminadas con respecto a otros operadores de transporte que se benefician de exenciones por fuerza mayor.
- La evaluación de impacto no encontró ninguna prueba concluyente de que la ausencia de tal cláusula hubiera supuesto una carga económica significativa para las empresas ferroviarias. Ahora bien, hay un riesgo de infracción de los principios de equidad y proporcionalidad si las empresas deben abonar indemnizaciones en situaciones que no han provocado y que no han podido evitar. Para limitar la restricción de los derechos de los viajeros y garantizar la seguridad jurídica, la propuesta introduce una cláusula de fuerza mayor que se aplica únicamente en situaciones muy excepcionales provocadas por fenómenos meteorológicos extremos y catástrofes naturales¹⁵.

1.2. Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial

El Libro Blanco del transporte de 2011¹⁶ subrayaba la necesidad de unos servicios de transporte de viajeros por ferrocarril de alta calidad, accesibles y fiables, así como de la continuidad de la movilidad en caso de perturbación del viaje. Asimismo, reclamaba la aclaración de la legislación sobre los derechos de los viajeros y la mejora del transporte de los viajeros de edad avanzada y de aquellos con discapacidad o movilidad reducida.

La propuesta hace concordar el transporte ferroviario con determinados aspectos generales de la legislación sobre los derechos de los viajeros en otros medios de transporte, como la no discriminación, los planes de contingencia, la formación en materia de discapacidad, la tramitación de reclamaciones y la aplicación efectiva de la normativa. Toma en consideración las características específicas del transporte por ferrocarril, entre otras cosas permitiendo a los Estados miembros eximir a los servicios urbanos, suburbanos y regionales del cumplimiento de determinadas disposiciones.

El refuerzo de los derechos protegerá a los viajeros en el mercado liberalizado previsto en el marco del cuarto paquete ferroviario.

Al introducir una cláusula de fuerza mayor, la propuesta, una vez más, garantiza la coherencia con otra legislación de la UE, como la relativa a los derechos de los viajeros de otros medios de transporte y la Directiva relativa a los viajes combinados¹⁷, que eximen a los operadores del pago de indemnizaciones por retrasos debidos a circunstancias extraordinarias.

caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

¹⁵ Véase la parte 6 de la evaluación de impacto.

¹⁶ *Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte: por una política de transportes competitiva y sostenible* [COM(2011) 144 final].

¹⁷ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

1.3. Coherencia con otras políticas de la Unión

El Reglamento se incorporará al listado del anexo del Reglamento de cooperación en materia de protección de los consumidores¹⁸, que establece las facultades mínimas de investigación y control del cumplimiento de los organismos nacionales de ejecución cuando se ven afectados al menos dos Estados miembros. Se espera de este modo reforzar la ejecución transfronteriza.

El refuerzo de los derechos de las personas con discapacidad se ajusta a la CDPD y a la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020¹⁹. La Directiva (UE) 2016/797, sobre la interoperabilidad del sistema ferroviario (refundición)²⁰, contiene también referencias a la accesibilidad. Los requisitos del Acta Europea de Accesibilidad se aplicarán a la información accesible. Las personas de movilidad reducida se beneficiarán asimismo de una mejor accesibilidad.

La propuesta incluye referencias al COTIF (las Reglas uniformes del CIV), de tal modo que amplía el ámbito de aplicación de sus normas al transporte ferroviario nacional en la UE. En su calidad de miembros de la OTIF, la UE y sus Estados miembros aplican las reglas del CIV, participan en las asambleas generales de la OTIF y votan en las revisiones del CIV.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

2.1. Base jurídica

La base jurídica es el artículo 91, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, al que se aplica el procedimiento de codecisión.

2.2. Subsidiariedad (en el caso de competencia no exclusiva)

El transporte ferroviario es transfronterizo por naturaleza e incluso los servicios nacionales son utilizados por residentes de otros países de la UE. Las divergencias en la aplicación y el control del cumplimiento del Reglamento crean inseguridad jurídica, debilitan los derechos de los viajeros y afectan a la competencia entre operadores ferroviarios. Solo una intervención coordinada de la UE puede resolver esos problemas.

La presente propuesta garantizará un nivel equivalente de protección de los viajeros en toda la UE, pues reducirá las exenciones nacionales. Unas normas más exigentes permitirán crear condiciones de igualdad en el sector ferroviario al tiempo que armonizarán los derechos básicos de los viajeros a nivel de la UE.

2.3. Proporcionalidad

La propuesta se ajusta al principio de proporcionalidad. Los costes adicionales para el sector ferroviario y las autoridades nacionales se limitan a los necesarios para mejorar la aplicación y el control del cumplimiento de los derechos de los viajeros. El aumento de los costes como consecuencia de la reducción de las exenciones y, por tanto, del incremento de la asistencia, los cuidados y las indemnizaciones se compensa, entre otras cosas, con la introducción de una cláusula de fuerza mayor.

¹⁸ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores [COM(2016) 283].

¹⁹ Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras, COM(2010) 636 final, de 15 de noviembre de 2010.

²⁰ DO L 138 de 26.5.2016, p. 44.

2.4. Elección del instrumento

Teniendo en cuenta que la presente propuesta tiene por objeto revisar un Reglamento existente, se mantendrá el mismo instrumento.

3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

3.1. Evaluaciones *ex post* / control de calidad de la legislación existente

No se llevó a cabo una evaluación *ex post* separada además del informe de 2013. La evaluación de impacto confirmó y, en su caso, actualizó las conclusiones del informe.

3.2. Consultas con las partes interesadas

Para la evaluación de impacto se consultó las partes interesadas por varios medios, entre ellos una consulta pública abierta y consultas específicas por parte de un contratista externo. La finalidad era recabar tanto aportaciones cualitativas (opiniones, puntos de vista y sugerencias) como información cuantitativa (datos y estadísticas).

En calidad de partes interesadas participaron representantes del sector, grupos representativos de los viajeros y consumidores, personas con discapacidad y personas de movilidad reducida, y autoridades públicas, es decir, los afectados por la política, los que la aplican y los que tienen intereses en ella.

3.2.1. Consulta pública abierta

La consulta pública abierta se celebró entre febrero y mayo de 2016 en *Tu voz en Europa*²¹ para recopilar las opiniones de las partes interesadas sobre los problemas detectados en relación con el Reglamento, sus posibles soluciones y sus probables repercusiones. Se recibieron 190 respuestas de distintas categorías de encuestados: ciudadanos, asociaciones de viajeros y consumidores, organizaciones de personas de movilidad reducida, autoridades públicas, federaciones industriales, empresas ferroviarias, administradores de infraestructuras, un proveedor de billetes y otros.

3.2.2. Consultas específicas

Las consultas específicas consistieron en una serie de cuestionarios dirigidos a las distintas partes interesadas. Se elaboró un conjunto de trece estudios de caso, cuyos resultados se emplearon para afinar y completar la definición del problema. Además, se elaboraron trece estudios para recabar datos complementarios.

3.2.3. Análisis de los resultados en relación con los principales problemas detectados

3.2.3.1. Conocimiento e información sobre los derechos de los viajeros

Las asociaciones de viajeros y de consumidores lamentaron el escaso conocimiento de los derechos de los viajeros. De las organizaciones de personas de movilidad reducida, cinco (63 %) sugirieron que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida no están correctamente informadas de sus derechos y reclamaron una mejor información a los viajeros. La mayoría de las autoridades públicas confirmaron la escasa sensibilización y

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

criticaron el nivel de la información facilitada durante el viaje. Por su parte, las empresas ferroviarias señalaron que los viajeros sí son debidamente informados.

3.2.3.2. Exenciones

De las asociaciones de viajeros y consumidores, siete (47 %) convinieron en que debería haber menos exenciones. Algunas organizaciones de personas de movilidad reducida se mostraron partidarias de la retirada de las exenciones, pero cuatro (50 %) manifestaron no tener opinión al respecto. Las federaciones industriales y empresas ferroviarias respaldaron las exenciones.

3.2.3.3. Asistencia a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida

Las organizaciones de personas de movilidad reducida se quejaron de la obsolescencia de los derechos y la insuficiencia de la información de que disponen las personas de movilidad reducida. Las asociaciones de viajeros y de consumidores respaldaron esa opinión. Otros problemas aluden a la accesibilidad de las estaciones y el material rodante, los costosos procesos de notificación previa, la negativa a prestar asistencia y la falta de asistencia disponible en determinadas horas del día. Las empresas ferroviarias se mostraron especialmente preocupadas por el uso abusivo de la asistencia a personas de movilidad reducida como servicio gratuito de traslado de equipaje.

3.2.3.4. Tareas de los organismos nacionales de ejecución y control del cumplimiento

Los ciudadanos, las asociaciones de viajeros y de consumidores y las organizaciones de personas de movilidad reducida señalaron que los procedimientos de tramitación de reclamaciones eran inadecuados. Los organismos nacionales de ejecución pidieron que se aclararan sus funciones y responsabilidades. El administrador de infraestructuras consideró que solo las empresas ferroviarias deben tramitar las reclamaciones. Las federaciones industriales mostraron su desacuerdo con la propuesta de reforzar la función de los organismos nacionales de ejecución y, junto con el administrador de infraestructuras, se inclinaron por el establecimiento de un plazo de tres meses para la presentación de reclamaciones.

3.2.3.5. Billetaje

Las asociaciones de viajeros y de consumidores pidieron aclaraciones en relación con los billetes directos. Ocho de las empresas ferroviarias (73 %) indicaron que los conceptos de «transportista» y de «pérdida de enlaces» no estaban claros, mientras que siete de ellas (64 %) consideraban claro el concepto de «billete directo». Un organismo nacional de ejecución sostuvo que las *Directrices interpretativas* complicaban la cuestión de los billetes directos, pero las federaciones industriales se mostraron en desacuerdo con esa afirmación.

3.2.3.6. Fuerza mayor

La mayoría de los ciudadanos, asociaciones de viajeros y consumidores y organizaciones de personas de movilidad reducida que participaron en la consulta, así como varios organismos nacionales de ejecución, rechazaron la introducción de una cláusula de fuerza mayor. Por su parte, las federaciones industriales y las empresas ferroviarias se mostraron partidarias de dicha cláusula, a fin de alinear el transporte ferroviario con otros medios de transporte y garantizar la seguridad y coherencia jurídicas. Una consulta informal a los Estados miembros mostró que la mayoría aboga por la introducción de una cláusula de fuerza mayor.

3.3. Obtención y uso de asesoramiento especializado

La Comisión recurrió al asesoramiento de un contratista externo (Steer Davies Gleeve), recopiló datos, preparó estudios de caso y facilitó una herramienta analítica para la evaluación de impacto. El informe del estudio se pondrá a disposición del público una vez aprobado.

3.4. Evaluación de impacto

El 18 de enero de 2017 se envió un primer informe de la evaluación de impacto al Comité de Control Reglamentario. Este Comité emitió un dictamen negativo basado, sobre todo, en las lagunas acerca de la justificación económica para introducir una cláusula de fuerza mayor. Otros problemas aludían a la estructura y el contenido de las opciones de actuación, la representación de las aportaciones de las partes interesadas, y el análisis y la comparación de las repercusiones de las opciones de actuación, en particular en términos de coste y mecanismos de supervisión.

Las lagunas se subsanaron del siguiente modo: dado el elevado número de opciones de actuación independientes unas de otras, las opciones se desglosaron mediante un enfoque secuencial de análisis y comparación de los costes y beneficios y de selección de un escenario de actuación preferido por tema. Así, la opción finalmente preferida es una combinación de los escenarios preferidos por cada tema concreto. En cuanto a la cláusula de fuerza mayor, la muy limitada disponibilidad de pruebas mostró que se trataba de un problema poco significativo desde el punto de vista económico. Con todo, la evaluación de impacto abordó la cuestión en respuesta a la considerable demanda de las partes interesadas del sector ferroviario y los Estados miembros, sobre todo para garantizar el respeto de los principios de equidad y proporcionalidad.

El 7 de abril de 2017 se envió una evaluación de impacto revisada al Comité de Control Reglamentario, que emitió un dictamen positivo el 12 de mayo de 2017. El informe final, que responde a las recomendaciones del Comité de Control Reglamentario de clarificar más en detalle determinados aspectos, se adjunta a la presente propuesta.

3.4.1. Aspectos del análisis económico

Los costes económicos y sociales esenciales se calcularon cuantitativamente de acuerdo con los datos disponibles. Otros costes y beneficios se evaluaron desde una perspectiva cualitativa. El valor social neto global se determinó sobre la base de los intereses divergentes de las dos principales partes interesadas: los viajeros y el sector ferroviario. En la evaluación de impacto se examinaron las repercusiones de los siguientes elementos en los costes de las empresas ferroviarias:

- a) indemnizaciones por retrasos;
- b) asistencia a los pasajeros en caso de perturbaciones y retrasos, y
- c) formación del personal en aspectos ligados a las personas de movilidad reducida.

Hay una correlación directa entre costes y bienestar de los viajeros; por ejemplo, una mayor indemnización por retrasos mejora el bienestar de los viajeros.

Todos los costes y beneficios se analizaron sobre un periodo de 15 años (2020-2035).

3.4.2. Análisis de las opciones de actuación, por tema, diferenciando entre aspectos principales y secundarios

Aspectos principales

Exenciones		
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B	Escenario de actuación C
• Adelantar a 2020 la retirada de las exenciones para los servicios nacionales de largo recorrido • Limitar las exenciones a los servicios explotados con países no pertenecientes a la UE	• Adelantar a 2020 la retirada de las exenciones para los servicios nacionales de largo recorrido • Limitar las exenciones a los servicios explotados con países no pertenecientes a la UE • Retirar las exenciones a los servicios transfronterizos urbanos, suburbanos y regionales	• Adelantar a 2020 la retirada de las exenciones para los servicios nacionales de largo recorrido • Limitar las exenciones a los servicios explotados con países no pertenecientes a la UE • Retirar las exenciones a los servicios transfronterizos urbanos, suburbanos y regionales • Retirar las exenciones a todos los servicios urbanos, suburbanos y regionales

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. Este escenario supone un compromiso equilibrado entre los intereses contrapuestos de los viajeros y las empresas ferroviarias, dado que refuerza la protección de los viajeros sin imponer una carga financiera excesiva al sector ferroviario (se prevé un aumento del 0,13 % del coste total para el sector ferroviario). La retirada completa de las exenciones para los servicios urbanos, suburbanos y regionales representaría una carga excesiva para el sector ferroviario, con el riesgo de que algunos operadores decidieran interrumpir los servicios.

Aplicabilidad de los derechos de las personas de movilidad reducida a todos los servicios	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
• Directrices para promover la aplicación de los derechos de las personas de movilidad reducida	• Disposición reglamentaria sobre la aplicación de los derechos de las personas de movilidad reducida

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. Esta opción combina mayores beneficios para las personas de movilidad reducida con una carga reducida para el sector ferroviario.

Información a personas de movilidad reducida	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
• Dar acceso a la información sobre el viaje a todas las personas de movilidad reducida sobre el viaje	• Dar acceso a la información sobre el viaje a todas las personas de movilidad reducida • Dar acceso a la información sobre los derechos de los viajeros a todas las personas de movilidad reducida

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. Esta opción aborda de manera exhaustiva el problema de la falta de acceso a la información sin generar grandes costes para el sector ferroviario.

Asistencia a personas de movilidad reducida	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
Intercambiar las mejores prácticas de formación en materia de discapacidad	Exigir formación en materia de discapacidad

El seguimiento de formación en materia de discapacidad no representa una carga elevada para el sector ferroviario, pues supone un aumento de apenas el 0,31 % de los costes totales. Por tanto, la evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida.

Tramitación de reclamaciones	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
Directrices dirigidas al sector ferroviario	Disposiciones reglamentarias (nuevas obligaciones para los administradores de estaciones y de infraestructuras)

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. El sector ferroviario deberá seguir un proceso de tramitación de reclamaciones claro y detallado. Los viajeros dispondrán de mejores mecanismos de reclamación y reparación.

Billetes directos	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
Definir el concepto de billete directo y de las obligaciones correspondientes	- Definir el concepto de billete directo y las obligaciones correspondientes - Animar a las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes a vender billetes directos siempre que sea posible; la carga de la prueba recaerá en las empresas y los proveedores de billetes en caso de que no se haya vendido un billete directo

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. Esta opción implica no solo definir el concepto de billete directo, sino también animar a las empresas y los proveedores de billetes a ofrecerlos y exigirles que informen a los viajeros sobre sus derechos.

Tramitación de reclamaciones y control del cumplimiento por los organismos nacionales de ejecución	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
Informe de actividad de los organismos nacionales de ejecución	- Instrucciones detalladas sobre el proceso de tramitación de reclamaciones - Obligación de los organismos nacionales de ejecución de cooperar en los aspectos transfronterizos

La evaluación de impacto seleccionó el escenario B como la opción preferida. Esta opción aclara las funciones y responsabilidades de los organismos nacionales de ejecución en relación con la tramitación de reclamaciones y la cooperación, incluidos los aspectos

transfronterizos. La mejora de las modalidades de trabajo de los organismos nacionales de ejecución mejorará el control del cumplimiento.

Fuerza mayor	
Escenario de actuación A	Escenario de actuación B
• Introducir una cláusula de fuerza mayor en el artículo 17 (indemnización) • Fijar una <u>definición estricta</u> del concepto de fuerza mayor	• Introducir una cláusula de fuerza mayor en el artículo 17 (indemnización) • Fijar una <u>definición amplia</u> del concepto de fuerza mayor

La introducción de una cláusula de fuerza mayor reducirá la carga financiera de las empresas ferroviarias. Al mismo tiempo, reducirá el derecho de los viajeros a obtener una indemnización. El escenario B, que se basa en una definición amplia del concepto de fuerza mayor, implica un mayor alivio de la carga financiera para las empresas ferroviarias (1 299 millones EUR más que el escenario de base y 737 millones EUR más que el escenario A). Con la definición estricta (escenario A), la reducción de los derechos de los viajeros será limitada, pero la carga para las empresas ferroviarias seguirá siendo menor que la del escenario de base.

La reducción de los derechos de los viajeros se contrarresta con mayores beneficios para estos, en particular gracias a la reducción de las exenciones y las medidas para las personas de movilidad reducida, que se espera alcancen los 191 millones EUR. Teniendo en cuenta que la cláusula no afecta a los derechos a asistencia, cuidados e información, se mantiene la garantía de un elevado nivel de protección de los consumidores. La carga para los organismos nacionales de ejecución podría aumentar ligeramente por las intervenciones en casos controvertidos. La definición estricta del concepto de fuerza mayor deja menos margen para la interpretación y desencadenará menos intervenciones.

Por tanto, la evaluación de impacto seleccionó el escenario A como la opción preferida, dado que asegura el justo equilibrio entre los intereses de los viajeros y los del sector ferroviario. La carga de la prueba de la fuerza mayor recae en la empresa ferroviaria.

Aspectos secundarios

Respecto a una serie de aspectos secundarios ligados a la información, la no discriminación, el CIV, los planes de contingencia, el derecho de reparación y la tramitación de reclamaciones por las empresas ferroviarias, se propone un solo escenario de actuación.

Información a todos los viajeros
• La información sobre los derechos de los viajeros se proporciona junto con el billete • Se facilita información sobre los derechos de los viajeros en estaciones y a bordo de los trenes

No discriminación
• Prevención de discriminaciones por razón de nacionalidad, ubicación o moneda

CIV
• Coherencia entre el Reglamento y las reglas COTIF/CIV

La atribución a la Comisión de la facultad de actualizar el anexo I del Reglamento para tomar en consideración las enmiendas al CIV garantizará la coherencia entre ambas normativas.

Planes de contingencia

- Las obligaciones en materia de continuidad del servicio y planes de contingencia se aplican a agentes distintos de las empresas ferroviarias

El reparto de las cargas con otras partes interesadas limitará el coste para las empresas ferroviarias.

Derecho de reparación

- Derecho a obtener reparación de terceros

Las empresas ferroviarias tendrán un acceso más fácil a la reparación por terceros responsables de los retrasos.

Tramitación de reclamaciones por las empresas ferroviarias

- Especificar los plazos de presentación de reclamaciones por parte de los viajeros

La introducción de plazos para la presentación de reclamaciones reducirá los costes, pues no será necesario conservar durante mucho tiempo los datos sobre los incidentes.

3.5. Derechos fundamentales

El artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales establece que las políticas de la Unión deben garantizar un nivel elevado de protección de los consumidores. Su artículo 26 insta a la integración de las personas con discapacidad y pide a los Estados miembros que adopten medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad. El refuerzo de los derechos de los viajeros de ferrocarril en la UE elevará aún más el ya de por sí elevado nivel de protección de los consumidores.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

La propuesta no repercute en el presupuesto de la UE.

5. OTROS ELEMENTOS

5.1. Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información

La Comisión hará un seguimiento de la aplicación y efectividad de la presente iniciativa sobre la base de indicadores de progreso, tales como el número de servicios exentos, el porcentaje del personal que recibe formación en materia de discapacidad, el número de peticiones de asistencia, el cumplimiento de los requisitos de información, el número de billetes directos vendidos, y el número de reclamaciones y de indemnizaciones pagadas. La Comisión evaluará la consecución de los objetivos de la legislación propuesta a los cinco años de su entrada en vigor.

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril

(versión refundida)

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado ~~constitutivo de la Comunidad Europea~~ ☒ sobre el Funcionamiento de la Unión Europea ☒ , y en particular su artículo ~~74~~ ☒ 91 ☒ , apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión ☒ Europea ☒,

☒ Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los parlamentos nacionales, ☒

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones²,

De conformidad con el ~~procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado, a la vista del texto conjunto aprobado el 31 de julio de 2007 por el Comité de conciliación~~ ☒ legislativo ordinario ☒ ,

Considerando lo siguiente:

↓ nuevo

- (1) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴ debe ser objeto de una serie de modificaciones. En aras de la claridad, conviene proceder a la refundición de dicho Reglamento.

¹ DO C de , p. .

² DO C de , p. .

³ ~~Dictamen del Parlamento Europeo de 28 de septiembre de 2005 (DO C 227 E de 21.9.2006, p. 490); Posición Común del Consejo de 24 de julio de 2006 (DO C 289 E de 28.11.2006, p. 1); Posición del Parlamento Europeo de 18 de enero de 2007 (no publicada aún en el Diario Oficial); Resolución legislativa del Parlamento Europeo de 25 de septiembre de 2007 y Decisión del Consejo de 26 de septiembre de 2007.~~

⁴ Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

↓ 1371/2007/CE considerando 1

- (2) En el contexto de la política común de transportes, es importante garantizar los derechos de los viajeros de ferrocarril, además de aumentar la calidad y la eficacia de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril con el fin de incrementar la cuota correspondiente al transporte ferroviario en relación con los demás medios de transporte.

↓ 1371/2007/CE considerando 2
(adaptado)

~~La Comunicación de la Comisión «Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006»⁵ establece el objetivo de conseguir un elevado nivel de protección de los consumidores en el sector de los transportes de conformidad con el artículo 153, apartado 2, del Tratado.~~

↓ nuevo

- (3) A pesar de los considerables avances logrados en la protección de los consumidores de la Unión, aún debe mejorarse la protección de los derechos de los viajeros de ferrocarril.

↓ 1371/2007/CE considerando 3

- (4) El viajero de ferrocarril es la parte más débil del contrato de transporte, motivo por el que deben defenderse sus derechos en ese contexto.

↓ nuevo

- (5) La concesión de los mismos derechos a los viajeros de ferrocarril que realizan viajes internacionales y viajes nacionales debe elevar el nivel de protección de los consumidores de la Unión, asegurar la igualdad de condiciones de las empresas ferroviarias y garantizar un nivel uniforme de derechos de los viajeros.
- (6) Los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril son distintos de los servicios de largo recorrido. Por tanto, debe permitirse a los Estados miembros eximir a los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril de la Unión que no sean servicios transfronterizos de la aplicación de determinadas disposiciones sobre los derechos de los viajeros.

⁵

~~DO C 137 de 8.6.2002, p. 2.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 24
(adaptado)
⇒ nuevo

- (7) El presente Reglamento pretende mejorar los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril dentro de la ~~Unión~~ ~~Comunidad~~. Para ello, los Estados miembros deben poder conceder exenciones temporales para servicios ofrecidos en regiones en las que una parte significativa de los mismos se explota fuera de la ~~Unión~~, ~~Comunidad~~ ⇒, a condición de que se garantice un nivel adecuado de derechos de los viajeros en la parte de tales servicios que se efectúe en el territorio de esos Estados miembros, de conformidad con su legislación nacional ⇐.

↓ nuevo

- (8) Ahora bien, las exenciones no deben aplicarse a las disposiciones del presente Reglamento que facilitan el uso de servicios ferroviarios por las personas con discapacidad o las personas de movilidad reducida. Tampoco deben aplicarse exenciones a los derechos de las personas para adquirir sin dificultades indebidas un billete para viajar en tren, a las disposiciones sobre la responsabilidad de las empresas ferroviarias para con los viajeros y su equipaje, al requisito de que las empresas ferroviarias cuenten con un seguro adecuado ni al requisito de que estas tomen las medidas adecuadas para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de tren y en los trenes y para gestionar los riesgos.

↓ 1371/2007/CE considerando 4
⇒ nuevo

- (9) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio, antes y durante el viaje. Siempre que sea factible las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben facilitar esta información con antelación y lo antes posible. ⇐ Dicha información debe facilitarse en formatos accesibles para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida. ⇐

↓ 1371/2007/CE considerando 5
(adaptado)

- (10) Se ~~establecerán~~ ~~establecen~~ ~~disposiciones~~ más detalladas para la oferta de información sobre el viaje en las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 454/2011 de la Comisión⁶ ~~el capítulo II de la~~

⁶ Reglamento (UE) n.º 454/2011 de la Comisión, de 5 de mayo de 2011, relativa a la especificación técnica de interoperabilidad correspondiente al subsistema «aplicaciones telemáticas para los servicios de viajeros» del sistema ferroviario transeuropeo (DO L 123 de 12.5.2011).

↓ 1371/2007/CE considerando 6
(adaptado)

- (11) ~~La mejora de los derechos de los viajeros de ferrocarril debe basarse en el sistema existente de Derecho internacional existente sobre esta cuestión que figura en el apéndice A, «Reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV)» del Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo de 3 de junio de 1999 por el que se modifica el Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (Protocolo de 1999). Sin embargo, conviene ampliar el ámbito de aplicación del presente Reglamento y proteger no solo a los viajeros internacionales sino también a los viajeros nacionales. ☒ El 23 de febrero de 2013, la Unión se adhirió al COTIF. ☒~~
-

↴ nuevo

- (12) En el contexto de la venta de billetes para el transporte de viajeros, los Estados miembros deben adoptar todas las medidas necesarias para prohibir la discriminación por razón de nacionalidad o residencia, con independencia de si el viajero afectado se encuentra, de forma permanente o temporal, en otro Estado miembro. Esas medidas deben abarcar todas las formas encubiertas de discriminación que, mediante la aplicación de otros criterios, tales como la residencia, la ubicación física o digital, puedan tener el mismo efecto. A la luz del desarrollo de plataformas en línea que venden billetes de transporte de viajeros, los Estados miembros deben prestar especial atención a garantizar que no se produzcan discriminaciones durante el proceso de acceso a interfaces en línea o de adquisición de billetes. Ahora bien, conviene que no queden automáticamente excluidos los regímenes de transporte que incluyan tarifas sociales, a condición de que tales tarifas sean proporcionadas e independientes de la nacionalidad de las personas afectadas.
- (13) La creciente popularidad del ciclismo en la Unión tiene repercusiones para la movilidad y el turismo en general. Un mayor uso combinado del ferrocarril y la bicicleta en la distribución modal reduce el impacto ambiental del transporte. Por consiguiente, las empresas ferroviarias deben facilitar en la medida de lo posible la combinación de viajes en bicicleta y en tren y, en particular, deben permitir que se transporten bicicletas a bordo de los trenes.

⁷

~~DO L 110 de 20.4.2001, p. 1. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2007/32/CE (DO L 141 de 2.6.2007, p. 63).~~

↓ 1371/2007/CE considerando 7
(adaptado)

- (14) Las empresas ferroviarias deben ~~cooperar para~~ facilitar la transferencia de los viajeros de ferrocarril de un operador a otro ofreciendo, cuando sea posible, billetes directos.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 8

~~El suministro de la información y de billetes a los viajeros de ferrocarril debe facilitarse adaptando los sistemas informáticos a una especificación común.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 9

~~La implantación de los sistemas de información y reserva de viajes debe realizarse de acuerdo con las ETI.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 10
(adaptado)
⇒ nuevo

- (15) ⇒ A la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y con objeto de brindar a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida posibilidades de viajar en ferrocarril comparables a las de los demás ciudadanos, deben establecerse normas que regulen la no discriminación y la asistencia a esas personas durante su viaje. ⇐ ~~Los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril deben beneficiar a toda la ciudadanía. Por consiguiente, Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida provocada por la discapacidad, la edad o cualquier otro factor deben disponer al viajar por ferrocarril de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida~~ tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de movimiento, a la libertad de elección y a la no discriminación. Entre otras cosas, debe prestarse especial atención a que se dé a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida información sobre las posibilidades de acceso al material rodante y las instalaciones a bordo del tren. Con el fin de informar lo mejor posible sobre los retrasos a los viajeros con discapacidad sensorial, deben utilizarse sistemas visuales y auditivos al efecto. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida deben poder comprar los billetes a bordo del tren sin recargo. ⇒ El personal debe contar con la formación adecuada para responder a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida, especialmente en la prestación de asistencia. Para garantizar la igualdad de las condiciones de viaje, a esas personas deben recibir asistencia en las estaciones y a bordo de los trenes siempre que haya trenes operando, y no solo en determinadas horas del día. ⇐

↓ 1371/2007/CE considerando 11
(adaptado)
⇒ nuevo

- (16) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas de movilidad reducida, mediante el cumplimiento de las ETI para las personas de movilidad reducida, ~~con el fin de garantizar que~~, ~~Además~~, cuando se realizan adquisiciones de nuevo material o se llevan a cabo nuevas construcciones o renovaciones importantes, respetando la normativa ~~comunitaria~~ de la Unión vigente en materia de contratación pública, ~~en particular, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo~~⁸, ~~todos los edificios y todo el material rodante es~~ debe ser accesible gracias a la eliminación progresiva de los obstáculos físicos y funcionales.

↓ 1371/2007/CE considerando 14
(adaptado)
⇒ nuevo

- (17) Es conveniente que el presente Reglamento instaure un sistema de indemnización para los viajeros en caso de retraso relacionado con la responsabilidad de la empresa ferroviaria, sobre la misma base que el sistema internacional creado por el COTIF y en particular ~~su apéndice~~ las Reglas uniformes del CIV sobre los derechos de los viajeros. ~~En caso de retraso en un servicio de transporte de viajeros, la empresa ferroviaria debe conceder a los viajeros una indemnización basada en un porcentaje del precio del billete.~~ ⇒

↓ 1371/2007/CE considerando 12
⇒ nuevo

- (18) Las empresas ferroviarias deben tener la obligación de suscribir un seguro o contar con un sistema equivalente de cobertura de su responsabilidad respecto de los viajeros de ferrocarril en caso de accidente. ~~El importe mínimo del seguro por empresa ferroviaria debe ser revisado sucesivamente.~~ ⇒ Cuando los Estados miembros fijen un importe máximo para las indemnizaciones compensatorias en caso de muerte o lesiones de los viajeros, ese importe debe ser como mínimo equivalente al importe fijado en las Reglas uniformes del CIV. ⇐

⁸

Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

↓ 1371/2007/CE considerando 13

- (19) Unos mayores derechos de indemnización y asistencia en caso de retraso, pérdida de enlaces y supresión de un servicio deben aportar incentivos al mercado de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, en beneficio de los propios usuarios.
-

↓ nuevo

- (20) En caso de retraso, deben facilitarse a los viajeros opciones de continuación del viaje o de conducción por una vía alternativa en condiciones de transporte comparables. En este contexto, deben tomarse en consideración las necesidades de las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.
- (21) Ahora bien, no debe obligarse a las empresas ferroviarias a pagar indemnizaciones si pueden demostrar que el retraso se debe a fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponen en peligro el funcionamiento seguro del servicio. Una situación de este tipo debe tener el carácter de catástrofe natural excepcional, distinta de las condiciones meteorológicas estacionales normales, como las tormentas otoñales o las inundaciones urbanas periódicas ocasionadas por mareas o deshielo. Las empresas ferroviarias deben demostrar que no han podido prever ni prevenir el retraso a pesar de haber tomado todas las medidas razonables.
- (22) En cooperación con los administradores de infraestructuras y las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones deben preparar planes de contingencias que minimicen las repercusiones de las perturbaciones graves facilitando información y cuidados adecuados a los viajeros bloqueados.
- (23) El presente Reglamento no debe restringir el derecho de las empresas ferroviarias de reclamar una indemnización a cualquier persona, incluido un tercero, de conformidad con la legislación nacional aplicable.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 15

- (24) Cuando un Estado miembro conceda a las empresas ferroviarias una exención respecto de lo dispuesto en el presente Reglamento, debe alentarlas a que, en consulta con las organizaciones representantes de los viajeros, establezcan regímenes de indemnización y asistencia en caso de perturbación grave del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 16

- (25) Procede liberar de inquietudes económicas a corto plazo, en el período inmediato al accidente, a las víctimas de los accidentes y a las personas de ellas dependientes.

↓ 1371/2007/CE considerando 17

- (26) Para los viajeros de ferrocarril es importante que, de acuerdo con las autoridades públicas, se adopten las medidas adecuadas para garantizar su seguridad personal tanto en las estaciones como a bordo de los trenes.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 18

- (27) Los viajeros de ferrocarril deben poder presentar, a la empresa ferroviaria que proceda, reclamación sobre los derechos y obligaciones que el presente Reglamento determina y deben recibir respuesta en un período de tiempo razonable.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 19
⇒ nuevo

- (28) Las empresas ferroviarias ⇒ y los administradores de estaciones ⇐ deben definir, ⇒ poner a disposición del público, ⇐ gestionar y controlar las normas de calidad del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 20

~~El contenido del presente Reglamento debe revisarse para adaptar los importes a la inflación y adecuar los requisitos de calidad de la información y de los servicios a la evolución del mercado, así como a las consecuencias del presente Reglamento sobre la calidad del servicio.~~

⇓ nuevo

- (29) Con objeto de mantener un nivel elevado de protección de los consumidores en el transporte por ferrocarril, debe exigirse a los Estados miembros que designen organismos nacionales de ejecución que hagan un estrecho seguimiento del presente Reglamento y controlen su cumplimiento a nivel nacional. Esos organismos deben poder adoptar una variedad de medidas de ejecución. Los viajeros deben poder reclamar ante esos organismos las supuestas infracciones del presente Reglamento. Para velar por la correcta tramitación de tales reclamaciones, los organismos nacionales de ejecución deben cooperar entre sí.
-

↓ 1371/2007/CE considerando 21
(adaptado)
⇒ nuevo

- (30) ⇒ El tratamiento de datos personales debe llevarse a cabo de conformidad con la legislación de la Unión sobre la protección de los datos personales, en particular con

~~⇐ El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo⁹ la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos¹⁰.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 22

- (31) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurarse de que las sanciones se apliquen. Las sanciones, que pueden incluir el pago de indemnizaciones a los interesados, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

↓ 1371/2007/CE considerando 23
(adaptado)

- (32) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, el desarrollo de los ferrocarriles de la ☒ Unión ☒ Comunidad y la introducción de derechos de los viajeros, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, pueden lograrse mejor a nivel ☒ de la Unión ☒ comunitario, la ☒ Unión ☒ Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

↓ nuevo

- (33) Con el fin de garantizar un nivel elevado de protección de los viajeros, deben delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos, de conformidad con el artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, que modifiquen los anexos I, II y III respecto a las Reglas uniformes del CIV, la información mínima que deban facilitar las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes y los niveles mínimos de calidad del servicio, y para que ajuste, a la luz de la inflación, los importes financieros a que se refiere el presente Reglamento. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular a nivel de expertos, y que esas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional sobre la mejora de la legislación de 13 de abril de 2016¹¹. Más en concreto, y para garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el Parlamento Europeo y el Consejo han de recibir todos los documentos al mismo tiempo que los

⁹ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

¹⁰ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Directiva modificada por el Reglamento (CE) no 1882/2003 (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

¹¹ DO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

expertos de los Estados miembros, y sus expertos deben disponer de un acceso sistemático a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se encargan de la preparación de los actos delegados.

↓ 1371/2007/CE considerando 25
(adaptado)

~~Es posible que a las empresas ferroviarias de algunos Estados miembros les resulte difícil aplicar todas las disposiciones del presente Reglamento en su fecha de entrada en vigor. Por consiguiente, los Estados miembros deben poder conceder exenciones temporales respecto de la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a los servicios nacionales de transporte ferroviario de viajeros de largo recorrido. No obstante, las exenciones temporales no deben afectar a las disposiciones del presente Reglamento que conceden a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida acceso a los viajes en tren, ni al derecho de toda persona a adquirir sin dificultades indebidas un billete para viajar en tren, ni a las disposiciones relativas a la responsabilidad de las empresas ferroviarias para con los viajeros y su equipaje, al requisito de que las empresas cuenten con un seguro adecuado ni al requisito de que estas tomen las medidas adecuadas para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de tren y en los trenes y para gestionar los riesgos.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 26

~~La naturaleza de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril urbano, suburbano y regional es distinta de la de los servicios de largo recorrido. Por consiguiente, y con la salvedad de ciertas disposiciones que deban aplicarse a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en la Comunidad, los Estados miembros deben poder conceder exenciones respecto de la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril urbano, suburbano y regional.~~

↓ 1371/2007/CE considerando 27

~~Procede aprobar las medidas necesarias para la ejecución del presente Reglamento con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión¹².~~

↓ 1371/2007/CE considerando 28

~~Conviene, en particular, conferir competencias a la Comisión para que adopte medidas de ejecución. Dado que estas medidas son de alcance general, y están destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento o a completarlo añadiendo nuevos~~

¹² DO L 184 de 17.7.1999, p. 23. Decisión modificada por la Decisión 2006/512/CE (DO L 200 de 22.7.2006, p. 11).

~~elementos no esenciales, deben adoptarse con arreglo al procedimiento de reglamentación con control previsto en el artículo 5 bis de la Decisión 1999/468/CE.~~

↓ nuevo

(34) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular los artículos 21, 26, 38 y 47, sobre la prohibición de toda discriminación, la integración de las personas con discapacidad, un nivel elevado de protección de los consumidores y el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juicio imparcial, respectivamente. Los tribunales de los Estados miembros deben aplicar el presente Reglamento de manera coherente con esos derechos y principios.

↓ 1371/2007/ EC (adaptado)

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

El presente Reglamento establece normas ☒ relativas al transporte por ferrocarril ☒ aplicables:

~~a) a la información que deben facilitar las empresas ferroviarias, a la celebración de contratos de transporte, a la expedición de billetes y a la instauración de un sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario;~~

↓ nuevo

a) a la no discriminación entre viajeros en lo que respecta a las condiciones de transporte;

↓ 1371/2007/CE

b) a la responsabilidad de las empresas ferroviarias y a sus obligaciones en materia de seguros para los viajeros y sus equipajes;

~~c) a las obligaciones de las empresas ferroviarias para con los viajeros en caso de retraso;~~

↓ nuevo

- c) a los derechos de los viajeros en caso de accidente derivado del uso de servicios ferroviarios y con el resultado de muerte, lesiones, o pérdida o daño de su equipaje;
- d) a los derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso;

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ nuevo

- ⇒ e) ☒ a la información ☒ ⇒ mínima ☒ ☒ que debe facilitarse a los viajeros ☒ ;
- ~~df) a la protección,~~ ⇒ a la no discriminación ☒ y la asistencia ⇒ obligatoria ☒ ~~que debe ofrecerse~~ a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida ~~que viajen en tren;~~
- eg) a la definición y control de normas de calidad del servicio ☒ y ☒ la gestión del riesgo para la seguridad personal de los viajeros; ~~;~~
- h) ☒ a ☒ la tramitación de las reclamaciones ~~;~~ ~~;~~
- fi) ☒ a las ☒ normas generales en materia de ejecución.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a ~~todos~~ los viajes y servicios de ferrocarril ☒ nacionales e internacionales ☒ en toda la ~~Comunidad~~ ☒ Unión ☒ prestados por una o varias empresas ferroviarias que dispongan de una licencia de conformidad con la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹³ ~~95/18/CE del Consejo, de 19 de junio de 1995, sobre licencias de empresas ferroviarias~~¹⁴.
- ~~2. El presente Reglamento no se aplicará a las empresas ferroviarias y a los servicios de transporte que no dispongan de una licencia de conformidad con la Directiva 95/18/CE.~~
- ~~3. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, los artículos 9, 11, 12, 19, el artículo 20, apartado 1, y el artículo 26 se aplicarán a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en toda la Comunidad.~~
- ~~4. Salvo en lo que concierne a las disposiciones establecidas en el apartado 3, un Estado miembro podrá conceder, sobre la base de la transparencia y la no discriminación, una exención por un periodo máximo de cinco años, que podrá renovarse dos veces por sendos periodos máximos de cinco años, respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril.~~
- ~~5. Salvo en lo que concierne a las disposiciones establecidas en el apartado 3 del presente artículo, un Estado miembro podrá conceder una exención respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril suburbano, urbano y regional. Para distinguir entre los servicios de transporte de viajeros por~~

¹³ DO L 343 de 14.12.2012, p. 32.

¹⁴ ~~DO L 143 de 27.6.1995, p. 70. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2004/49/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 164 de 30.4.2004, p. 44).~~

~~ferrocarril suburbano, urbano y regional, los Estados miembros utilizarán las definiciones que figuran en la Directiva 91/440/CEE del Consejo, de 29 julio de 1991, sobre el desarrollo de los ferrocarriles comunitarios¹⁵. Al aplicar estas definiciones, los Estados miembros tendrán en cuenta los siguientes criterios: distancia, frecuencia de los servicios, número de paradas previstas, material rodante utilizado, sistemas de expedición de billetes, variaciones del número de viajeros entre los servicios en horas punta y en horas de baja frecuentación, códigos de trenes y horarios.~~

~~6. Durante un período máximo de cinco años, todo Estado miembro podrá conceder, con transparencia y carácter no discriminatorio, una exención prorrogable respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento para servicios o trayectos específicos por efectuarse fuera de la Comunidad una parte significativa del servicio ferroviario de transporte de viajeros, que incluya al menos una parada programada en una estación.~~

~~7. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 4, 5, y 6. La Comisión adoptará las medidas adecuadas cuando dicha exención no se considere conforme a lo dispuesto en el presente artículo. A más tardar el 3 de diciembre de 2014, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 4, 5 y 6.~~

↴ nuevo

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, los Estados miembros podrán eximir a los siguientes servicios de la aplicación del presente Reglamento:

- a) los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril a que se refiere la Directiva 2012/34/UE, a excepción de los servicios transfronterizos dentro de la Unión;
- b) los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril en los que una parte significativa se efectúe fuera de la Unión, que incluyan al menos una parada programada en una estación, a condición de que los derechos de los viajeros estén debidamente garantizados de conformidad con la legislación nacional aplicable en el territorio del Estado miembro que conceda la exención.

3. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas de conformidad con el apartado 2, letras a) y b), y de la idoneidad de su legislación nacional en su territorio a efectos del apartado 2, letra b).

4. Los artículos 5, 10, 11 y 25 y el capítulo V se aplicarán a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril a que se refiere el apartado 1, incluidos los servicios exentos de conformidad con el apartado 2, letras a) y b).

¹⁵ DO L 237 de 24.8.1991, p. 25. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2006/103/CE (DO L 363 de 20.12.2006, p. 344).

Artículo 3

Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «empresa ferroviaria»: toda empresa ferroviaria tal como se define en el artículo ~~2~~ 3, apartado 1, de la Directiva ~~2001/14/CE~~¹⁶ 2012/34/UE, ~~cualquier empresa privada o pública cuya actividad consista en prestar servicios de transporte de mercancías y/o viajeros por ferrocarril, debiendo ser dicha empresa quien aporte la tracción; esta definición incluye asimismo las empresas que solo proporcionen la tracción;~~
- 2) «transportista»: ~~la empresa ferroviaria contractual con quien el viajero ha celebrado el contrato de transporte, o una serie de empresas ferroviarias consecutivas que sean responsables sobre la base de dicho contrato;~~
- 3) «transportista sustituto»: ~~una empresa ferroviaria que no ha celebrado un contrato de transporte con el viajero, pero a quien la empresa ferroviaria parte en el contrato ha confiado total o parcialmente la ejecución del transporte por ferrocarril;~~
- 42) «administrador de infraestructuras»: ⇒ un administrador de infraestructuras ⇐ ~~todo organismo o empresa encargado principalmente de la instalación y mantenimiento de infraestructuras ferroviarias, o de parte de las mismas, con arreglo a la definición del artículo 3 de la Directiva ~~91/440/CEE~~ 2012/34/UE, lo que también podrá incluir la gestión de los sistemas de control y de seguridad de la infraestructura. Las funciones del administrador de infraestructuras de una red o de parte de una red podrán encomendarse a diferentes organismos o empresas;~~
- 53) «administrador de estaciones»: entidad organizativa a quien, en cada Estado miembro, se confía la responsabilidad de la gestión de las estaciones de ferrocarril y que puede ser el administrador de infraestructuras;
- 64) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto de las empresas ferroviarias, según las definiciones ~~de los puntos 2 y 3 del artículo 23, puntos 8 y 9, de la Directiva ~~90/314/CEE~~¹⁷ (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo~~¹⁸;
- 75) «proveedor de billetes»: cualquier detallista de servicios de transporte ferroviario que celebre contratos de transporte y venda billetes por cuenta de una empresa ferroviaria o por cuenta propia;

¹⁶ ~~Directiva 2001/14/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2001, relativa a la adjudicación de la capacidad de infraestructura ferroviaria, aplicación de cánones por su utilización (DO L 75 de 15.3.2001, p. 29). Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2004/49/CE.~~

¹⁷ ~~Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59).~~

¹⁸ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

- ~~86)~~ «contrato de transporte»: contrato de transporte, a título oneroso o gratuito, entre una empresa ferroviaria o un proveedor de billetes y un viajero, para la prestación de uno o más servicios de transporte;
- ~~97)~~ «reserva»: autorización, en papel o en forma electrónica, que da derecho al transporte, siempre que se haya confirmado previamente el plan personalizado de transporte;
- ~~108)~~ «billete directo»: billete o billetes que constituyen un contrato ☒ único ☒ para servicios de transporte ferroviario sucesivos explotados por una o ~~varias~~ ☒ más ☒ empresas ferroviarias;

↓ nuevo

- 9) «servicio»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril entre estaciones de ferrocarril o paradas con arreglo a un horario;
- 10) «viaje»: transporte de un viajero entre una estación de salida y una estación de llegada con arreglo a un contrato de transporte único;

↓ 1371/2007/ EC (adaptado)

⇒ nuevo

- 11) «servicio nacional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril que no cruza la frontera de ningún Estado miembro ;
- ⇒ (12) «servicio internacional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio internacional de transporte de viajeros por ferrocarril según la definición del artículo 3, punto 5, de la Directiva 2012/34/UE; ⇐
- ~~(12)~~ «retraso»: tiempo transcurrido entre la hora programada de llegada del viajero según el horario publicado y la hora real o prevista de llegada ☒ a la estación de destino final ☒.
- ~~(13)~~ «contrato de transporte» o «abono de temporada»: billete para un número ilimitado de viajes que permite al titular autorizado viajar en tren en un trayecto o red determinados durante un período de tiempo especificado;

↓ nuevo

- 15) «pérdida de enlaces»: situación en la cual un viajero pierde uno o más servicios en el transcurso de un viaje como resultado del retraso o la cancelación de uno o más servicios previos;

↓ 1371/2007/ EC (adaptado)

⇒ nuevo

- ~~14) «sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario (SIDRTF)»: sistema informatizado que contiene información sobre los servicios de ferrocarril ofrecidos~~

~~por las empresas ferroviarias; la información sobre los servicios de viajeros archivada en el SIDRTE deberá incluir datos sobre:~~

~~a) programas y horarios de los servicios de viajeros;~~

~~b) disponibilidad de asientos en los servicios de viajeros;~~

~~c) tarifas y condiciones especiales;~~

~~d) accesibilidad de los trenes para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida;~~

~~e) dispositivos que permiten la realización de reservas o la expedición de billetes o billetes directos, en la medida en que algunos de esos dispositivos o todos ellos se pongan a disposición de los usuarios;~~

~~(1516) «persona con discapacidad» e ☒ y ☒ «persona de movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), ☒ con una ☒ discapacidad o deficiencia ☒ física, mental, ☒ intelectual ☒ o sensorial, permanente o temporal, ☒ o cualquier otra causa de discapacidad, ⇨ que, en interacción con distintas barreras, puede obstaculizar su uso pleno y efectivo del transporte en condiciones de igualdad con otros viajeros ⇐ o por la ☒ cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por la ☒ edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;~~

~~(1617) «condiciones generales de transporte»: las condiciones del transportista ☒ de la empresa ferroviaria ☒, expresadas en forma de condiciones generales o de tarifas legalmente vigentes en cada Estado miembro y que se han convertido, mediante la celebración del contrato de transporte, en parte integrante de este;~~

~~(1718) «vehículo»: un vehículo automóvil o un remolque transportados con motivo de un transporte de viajeros;~~

↓ nuevo

19) «Reglas uniformes del CIV»: las Reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV), establecidas en el apéndice A del Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF).

↓ 1371/2007/CE

Capítulo II

Contrato de transporte, información y billetes

Artículo 4

Contrato de transporte

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente capítulo, la celebración y ejecución de un contrato de transporte y el suministro de información y billetes se regirán por las disposiciones de los títulos II y III del anexo I.

↓ nuevo

Artículo 5

Condiciones no discriminatorias del contrato de transporte

Sin perjuicio de lo que se disponga para las tarifas sociales, las empresas ferroviarias o los proveedores de billetes ofrecerán al público condiciones de contrato y tarifas no discriminatorias, directa o indirectamente, por razones de nacionalidad o residencia del cliente final, o del lugar de establecimiento de la empresa ferroviaria o del proveedor de billetes dentro de la Unión.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)

⇒ nuevo

Artículo ~~5~~ 6

Bicicletas

~~Las empresas ferroviarias posibilitarán que~~ Los viajeros ~~lleven~~ ☒ podrán llevar ☒ a bordo bicicletas, en su caso previo pago $\Rightarrow$ de una tarifa razonable $\Leftarrow$ ~~, siempre que sean fácilmente manejables, que ello no afecte de manera adversa al servicio ferroviario en cuestión y que el material rodante lo permita.~~ $\Rightarrow$ Deberán vigilar sus bicicletas durante el viaje y velar por que ni los demás viajeros, ni el equipo de movilidad, el equipaje o las operaciones ferroviarias sufran ningún trastorno o daño. El transporte de bicicletas podrá denegarse o restringirse por razones operativas o de seguridad, siempre que las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los operadores turísticos y, si procede, los administradores de estaciones, informen a los viajeros de las condiciones en que tienen lugar tales denegaciones o restricciones, de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 454/2001. $\Leftarrow$

Artículo ~~6~~ 7

Prohibición de renunciaciones y estipulaciones de límites

5. Las obligaciones para con los viajeros derivadas del presente Reglamento no podrán ser objeto de limitación o renuncia, en particular mediante la introducción de excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte.
6. Las empresas ferroviarias podrán ofrecer a los viajeros condiciones contractuales más favorables que las establecidas en el presente Reglamento.

Artículo ~~7~~ 8

Obligación de informar sobre la interrupción de los servicios

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público, deberán hacer pública por los medios apropiados

⇒ , lo que incluye en formatos accesibles para las personas con discapacidad acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX¹⁹, ⇐ toda decisión de interrumpir un servicio
⇒ , tanto de forma temporal como permanente, ⇐ antes de llevarla a cabo.

Artículo ~~8~~ 9

Información sobre el viaje

7. ~~Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, Las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta de una o varias empresas ferroviarias deberán facilitar al viajero que lo solicite, como mínimo, la información indicada en el anexo II, parte I, relativa a los viajes para los cuales la empresa ferroviaria de que se trate ofrece un contrato de transporte. Los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta propia y los operadores turísticos ofrecerán esta información si está disponible.~~
8. Las empresas ferroviarias ⇒ y, en la medida de lo posible, los proveedores de billetes ⇐ facilitarán a los viajeros durante el viaje, ⇒ y también en las estaciones de enlace, ⇐ como mínimo, la información que se indica en el anexo II, parte II.
9. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en el formato más apropiado ⇒ , utilizando eventualmente modernas tecnologías de comunicación ⇐. Se prestará especial atención ~~en este sentido a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva o visual~~ ⇒ a que esta información sea accesible para las personas con discapacidad, de conformidad con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX y del Reglamento (UE) n.º 454/2011 ⇐.

⇓ nuevo

10. Los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras pondrán a disposición de las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes, de forma no discriminatoria, datos en tiempo real relativos a los trenes, incluidos los operados por otras empresas ferroviarias.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

Artículo ~~9~~ 10

Disponibilidad de billetes, billetes directos y reservas

1. Las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deberán ofrecer, ~~en caso de disponibilidad, billetes ☒~~ y, si están disponibles ⇐, billetes directos y reservas. ⇒ Harán lo que esté en su mano por ofrecer billetes directos, en particular para los viajes transfronterizos y los explotados por más de una empresa ferroviaria. ⇐

¹⁹ Directiva XXX relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios (Acta Europea de Accesibilidad) (DO L X de X.X.XXXX, p. X).

2. Sin perjuicio de los apartados 3 y 4, las empresas ferroviarias $\Rightarrow$ y los proveedores de billetes $\Leftarrow$ deberán expedir billetes para servicios prestados con arreglo a contratos de servicio público a través de al menos uno de los siguientes puntos de venta:

- a) taquillas o taquillas automáticas;
- b) teléfono, Internet o cualquier otra tecnología de la información de uso generalizado;
- c) a bordo de los trenes.

~~3. Sin perjuicio de los apartados 4 y 5, $\Rightarrow$ Los Estados miembros podrán exigir a $\Leftarrow$ las empresas ferroviarias ~~deberán expedir~~ $\boxtimes$ que expidan $\boxtimes$ billetes para servicios prestados con arreglo a contratos de servicio público a través de ~~al menos uno de los siguientes puntos~~ $\Rightarrow$ más de un punto $\Leftarrow$ de venta.~~

~~a) taquillas o taquillas automáticas;~~

~~b) a bordo de los trenes.~~

43. Las empresas ferroviarias deberán ofrecer la posibilidad de adquirir a bordo del tren billetes para el correspondiente servicio, a menos que esta opción esté limitada o prohibida por razones de seguridad, por medidas de lucha contra el fraude, por la obligación de reservar plaza o por otros motivos comerciales razonables.

54. Si no existe taquilla o taquilla automática en la estación de ferrocarril de salida, deberá informarse a los pasajeros en la estación:

- a) de la posibilidad de comprar un billete por teléfono o por Internet o a bordo del tren, así como del procedimiento que se ha de seguir;
- b) de la estación de ferrocarril o del lugar más próximos en que se disponga de taquillas o taquillas automáticas.

$\Downarrow$ nuevo

5. Cuando en la estación de salida no hubiera taquilla o taquilla automática accesible, se permitirá que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida adquieran sus billetes a bordo de los trenes sin ningún coste adicional.

6. Cuando un viajero reciba billetes separados para un viaje único que comprende servicios ferroviarios sucesivos prestados por una o más empresas ferroviarias, sus derechos a información, asistencia, cuidados e indemnización serán equivalentes a los correspondientes a un billete directo y cubrirán la totalidad del viaje, desde el punto de partida hasta el destino final, a no ser que se informe de lo contrario por escrito al viajero. Deberá informarse al viajero, en particular, de que si pierde un enlace, no tendrá derecho a asistencia o indemnización sobre la base de la totalidad del viaje. La carga de la prueba acerca de la comunicación efectiva de tal información recaerá en la empresa ferroviaria, su agente, el operador turístico o el proveedor de billetes.

~~Artículo 10~~

~~Sistemas de información sobre viajes y de reserva~~

~~1. A fin de facilitar la información y de expedir los billetes a que se refiere el presente Reglamento, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes utilizarán el SIDRTF que se establecerá aplicando los procedimientos contemplados en el presente artículo.~~

~~2. A los efectos del presente Reglamento, serán de aplicación las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) a que se refiere la Directiva 2001/16/CE.~~

~~3. La Comisión, sobre la base de una propuesta que le presentará la Agencia Ferroviaria Europea, adoptará las ETI de las aplicaciones telemáticas destinadas a servicios de viajeros a más tardar el 3 de diciembre de 2010. Las ETI deberán permitir el suministro de la información indicada en el anexo II y la expedición de billetes, a tenor de las disposiciones del presente Reglamento.~~

~~4. Las empresas ferroviarias adecuarán sus SIDRTF a los requisitos estipulados en las ETI de conformidad con el plan de instalación indicado en las ETI.~~

~~5. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE, ni la empresa ferroviaria ni el proveedor de billetes revelarán a otras empresas ferroviarias o proveedores de billetes información personal sobre reservas individuales.~~

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS RESPECTO DE LOS VIAJEROS Y DE SUS EQUIPAJES

Artículo 11

Responsabilidad respecto de los viajeros y de sus equipajes

Sin perjuicio de las disposiciones del presente capítulo y de la legislación nacional aplicable que conceda al viajero una indemnización suplementaria en concepto de daños, la responsabilidad de las empresas ferroviarias respecto de los viajeros y de sus equipajes se regirá por lo dispuesto en los capítulos I, III y IV del título IV y en los títulos VI y VII del anexo I.

Artículo 12

Seguros ☒ y cobertura de la responsabilidad en caso de muerte o lesiones del viajero ☒

~~1. La obligación establecida en el artículo 9 de la Directiva 95/18/CE, en lo que respecta a la responsabilidad respecto de los viajeros, se entenderá como la obligación de que Las~~

empresas ferroviarias ~~estén~~ ☒ estarán ☒ convenientemente aseguradas $\Rightarrow$ de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Directiva 2012/34/UE y sobre la base de una evaluación de riesgos, $\Leftarrow$ o ~~tomen~~ ☒ tomarán ☒ disposiciones equivalentes para la cobertura de sus responsabilidades en virtud del presente Reglamento

~~2. La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la fijación de un importe mínimo para el seguro de las empresas ferroviarias a más tardar el 3 de diciembre de 2010. El informe irá acompañado cuando proceda de las propuestas o recomendaciones pertinentes al respecto.~~

Artículo 13

Anticipos

1. En caso de que un viajero muera o resulte herido, la empresa ferroviaria, contemplada en el artículo 26, apartado 5, del anexo I, abonará sin demora, y en cualquier caso a más tardar 15 días después de que se haya identificado a la persona con derecho a indemnización, los anticipos necesarios para atender a las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los daños sufridos.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el anticipo no será inferior a 21 000 EUR por viajero en caso de muerte.
3. El anticipo no constituirá reconocimiento de responsabilidad y podrá deducirse de cualquier suma que se abone posteriormente sobre la base del presente Reglamento, pero no dará lugar a reembolso, salvo en caso de que el daño sufrido haya sido causado por negligencia o falta del viajero o de que la persona que haya recibido el anticipo no sea la persona con derecho a indemnización.

Artículo 14

Contestación de la responsabilidad

Incluso en el caso de que la empresa ferroviaria conteste su responsabilidad en cuanto a los daños corporales causados a un viajero que haya transportado, hará todos los esfuerzos razonables para asistir al viajero que exija una indemnización por daños de terceros.

CAPÍTULO IV

RESPONSABILIDAD POR RETRASOS, PÉRDIDA DE ENLACES Y CANCELACIONES

Artículo 15

Responsabilidad por retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente capítulo, la responsabilidad de la empresa ferroviaria respecto de los retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones se regirá por las disposiciones del capítulo II del título IV del anexo I.

↓ 1371/2007/ce (adaptado) ⇒ nuevo

Artículo 16

Reintegro y conducción por una vía alternativa

1. En caso de que sea razonable prever ⇒ , bien a la salida o a causa de la pérdida de un enlace en un viaje con billete directo, ⇐ que la llegada al destino final previsto en el contrato de transporte sufra un retraso superior a 60 minutos, el viajero tendrá de inmediato la opción entre ☒ una de las siguientes posibilidades ☒ :
- a) el reintegro del importe total del billete —en las condiciones en que este haya sido abonado— correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes ya efectuadas si el viaje ha perdido razón de ser dentro del plan de viaje original del viajero, y, cuando así proceda, un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida. El reintegro del importe correspondiente se realizará en las mismas condiciones que el pago de la indemnización contemplada en el artículo 17; ☹
 - b) la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables y lo antes posible; ☹
 - c) la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

↓ nuevo

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1, letra b), la conducción alternativa comparable podrá ser efectuada por cualquier empresa ferroviaria y podrá suponer el recurso a una clase superior o a otros modos de transporte, sin que ello suponga un coste adicional para el viajero. Las empresas ferroviarias harán todos los esfuerzos razonables por evitar enlaces adicionales. El tiempo total de viaje de la parte alternativa no realizada según lo previsto deberá ser comparable en su duración a la parte correspondiente del viaje original. No se rebajará la clase de los servicios de transporte de los viajeros a no ser que sea la única posibilidad disponible de conducción por vía alternativa.
3. Los proveedores de servicios de transporte por vía alternativa procurarán, de forma especial, que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida obtengan un nivel comparable de accesibilidad a los servicios alternativos.

↓ 1371/2007/CE (adaptado) ⇒ nuevo

Artículo 17

Indemnización por el precio del billete

1. El viajero que vaya a sufrir un retraso entre los lugares de partida y de destino especificados ~~en el billete~~ ⇒ en el contrato de transporte ⇐ por el cual no se le haya reintegrado el importe del billete con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 podrá solicitar a la empresa ferroviaria una indemnización por retraso sin por ello renunciar a su derecho al transporte. Las indemnizaciones mínimas por causa de retraso serán las siguientes:
 - a) 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;
 - b) 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.
2. ~~El apartado 1 se aplicará también a los pasajeros titulares de un contrato de transporte o abono de temporada.~~ Si sufren ~~que sufran~~ repetidamente retrasos o cancelaciones durante ~~su~~ el periodo de validez ⇒ del contrato de transporte o abono de temporada, ⇐ podrán reclamar una indemnización adecuada de conformidad con las disposiciones de las empresas ferroviarias en materia de indemnización. Estas disposiciones fijarán los criterios aplicables a los retrasos y al cálculo de las indemnizaciones. ⇒ Cuando durante el periodo de validez del contrato de transporte o abono de temporada se produzcan repetidamente retrasos de menos de 60 minutos, se computarán de forma acumulativa y se indemnizará a los viajeros de conformidad con las disposiciones de las empresas ferroviarias en materia de indemnización. ⇐
3. La indemnización por retrasos se calculará en relación con el precio ~~total~~ que el viajero abonó realmente por el servicio que ha sufrido el retraso. Si el contrato de transporte se refiere a un viaje de ida y vuelta, la indemnización por retraso ya sea en el trayecto de ida o en el de vuelta se calculará en relación con el 50 % del precio pagado por el billete. En el mismo sentido, la indemnización en caso de retraso de un servicio contemplado en cualquier otro tipo de contrato de transporte que permita recorrer varios trayectos sucesivos se calculará en proporción al precio total del billete.
4. En el cálculo de la duración del retraso no se contabilizará ningún retraso sobre el que la empresa ferroviaria pueda demostrar que ha ocurrido fuera de los territorios ~~de la Unión~~ en los que se aplica el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.
25. La indemnización por el precio del billete se abonará en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. La indemnización podrá pagarse en forma de vales u otros servicios, o de ambas cosas, si las condiciones del contrato son flexibles (en particular en términos de período de validez y destino). La indemnización se abonará en efectivo a petición del viajero.
36. No se deducirán de la indemnización por el precio del billete costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos. Las empresas ferroviarias podrán establecer un umbral mínimo por debajo del cual no se abonará indemnización alguna. Ese umbral no podrá ser superior a 4 EUR ~~por billete~~.
47. El viajero no tendrá derecho a indemnización si se le informa del retraso antes de que compre el billete o si el retraso debido a la continuación del viaje en otro servicio o a la conducción por una vía alternativa es inferior a 60 minutos.

↓ nuevo

8. Una empresa ferroviaria no estará obligada a pagar indemnizaciones si puede demostrar que el retraso se debió a fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponían en peligro el funcionamiento seguro del servicio y que no se podían prever ni prevenir incluso habiendo tomado todas las medidas razonables.
-

↓ 1371/2007/CE
⇒ nuevo

Artículo 18

Asistencia

1. En caso de retraso de la salida o de la llegada, la empresa ferroviaria ⇒, el proveedor de billetes ⇐ o el administrador de estación mantendrán informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada en cuanto esa información esté disponible.
 2. En caso de que el retraso a que se refiere el apartado 1 sea superior a 60 minutos, se ofrecerá además gratuitamente a los viajeros:
 - a) comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o en la estación o si pueden razonablemente suministrarse ⇒ teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste ⇐;
 - b) alojamiento en un hotel u otro lugar, y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches o una estancia adicional, siempre y cuando sea físicamente posible;
 - c) si el tren se encuentra bloqueado en la vía, transporte del tren a la estación de ferrocarril, al lugar de partida alternativo o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.
 3. Si resulta imposible continuar el servicio ferroviario, las empresas ferroviarias organizarán lo antes posible servicios alternativos de transporte para los viajeros.
 4. A petición de los viajeros, las empresas ferroviarias certificarán en el billete ⇒ o por cualquier otro medio ⇐ que el servicio ferroviario ha sufrido un retraso o un retraso que ha ocasionado la pérdida de un enlace o ha sido cancelado, según corresponda.
 5. A la hora de aplicar lo dispuesto en los apartados 1, 2, ~~3~~ ⇒ y 4 ⇐, la empresa ferroviaria correspondiente prestará una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida y sus acompañantes.
-

↓ nuevo

6. Además de las obligaciones de las empresas ferroviarias de conformidad con el artículo 13 *bis*, apartado 3, de la Directiva 2012/34/UE, los administradores de

estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día velarán por que las operaciones tanto de la estación como de las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras estén coordinadas por unos planes de contingencia adecuados que prevean la posibilidad de perturbaciones graves y retrasos importantes que bloqueen a un número considerable de viajeros en la estación. Tales planes garantizarán que se suministre a los viajeros bloqueados la asistencia e información oportunas, lo que incluye en formatos accesibles acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX. Previa petición, los administradores de estaciones deberán mostrar el plan, con sus eventuales modificaciones, al organismo nacional de ejecución o a cualquier otro organismo designado por un Estado miembro. Los administradores de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día harán todos los esfuerzos razonables para coordinar a los usuarios de la estación y asistir e informar a los viajeros bloqueados en esas circunstancias.

Artículo 19

Derecho de reparación

Cuando una empresa ferroviaria pague indemnizaciones o cumpla alguna de las demás obligaciones derivadas del presente Reglamento, ninguna disposición de este último o de los ordenamientos jurídicos nacionales podrá interpretarse en el sentido de que restringe el derecho de aquella a reclamar una indemnización por los costes soportados a cualquier persona, incluidos terceros, de conformidad con la normativa aplicable. En particular, el presente Reglamento no limitará en modo alguno el derecho de las empresas ferroviarias a reclamar el reembolso a un tercero con el que hubiera celebrado un contrato o que hubiera contribuido al hecho que originó la indemnización u otras obligaciones. Ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse en el sentido de que restringe el derecho de un tercero, diferente de los viajeros, con el que la empresa ferroviaria hubiera celebrado un contrato, a reclamar un reembolso o una indemnización a la empresa ferroviaria, de conformidad con la normativa aplicable.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

CAPÍTULO V

PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA

Artículo ~~19~~20

Derecho al transporte

1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones establecerán o poseerán, con la participación activa de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, unas normas de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas de movilidad reducida ⇒ incluidos sus asistentes personales ⇐. ⇒ Las

normas permitirán que el viajero vaya acompañado de un perro de asistencia de acuerdo con la eventual normativa nacional. ⇐

2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida sin coste adicional. La empresa ferroviaria, el proveedor de billetes o el operador turístico no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o de una persona de movilidad reducida o a expedirle un billete, ni podrán pedirle que viaje acompañada por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para cumplir las normas de acceso a que se refiere el apartado 1.

Artículo ~~20~~21

Información a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida

1. ⇐ Los administradores de estaciones, ⇐ ~~Las~~ empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos facilitarán a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, previa solicitud, información ⇐, lo que incluye en formatos accesibles acordes con los requisitos de accesibilidad del Reglamento (UE) n.º 454/2011 y de la Directiva XXX, ⇐ acerca de la accesibilidad de los servicios ferroviarios y de las condiciones de acceso al material rodante, conforme a las normas de acceso a que se refiere el artículo ~~20~~19, apartado 1, así como acerca de las instalaciones a bordo del tren.
2. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos que se acojan a la excepción prevista en el artículo ~~20~~19, apartado 2, deberán, previa solicitud, informar por escrito a la persona con discapacidad o persona de movilidad reducida afectada de los motivos de tal decisión en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en la que se haya denegado la reserva o el billete o se haya exigido que la persona viaje acompañada. ⇐ La empresa ferroviaria, el proveedor de billetes y el operador turístico harán todos los esfuerzos razonables para proponer una alternativa de transporte a la persona en cuestión, teniendo en cuenta sus necesidades de accesibilidad. ⇐

~~Artículo 21~~

~~Accesibilidad~~

~~1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones garantizarán, mediante el respeto de las ETI referidas a las personas de movilidad reducida, que las estaciones, los andenes, el material rodante y otras instalaciones sean accesibles para las personas con discapacidad y personas de movilidad reducida.~~

Artículo 22

Asistencia en las estaciones de ferrocarril

1. A la salida de la persona con discapacidad o persona de movilidad reducida de una estación de ferrocarril dotada de personal, durante su tránsito por la misma o a su llegada a ella, el administrador de la estación ⇐ o la empresa ferroviaria, o ambos, ⇐ ofrecerán asistencia gratuita de modo que dicha persona pueda embarcar en el tren saliente o desembarcar del tren entrante para el que haya adquirido un billete, sin perjuicio de las normas de acceso a que se refiere el artículo ~~20~~19, apartado 1

2. Cuando no haya personal ~~de acompañamiento a bordo del tren o no haya personal~~ en la estación, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán todos los esfuerzos razonables para que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida puedan tener acceso a viajar en tren.

~~2. Los Estados miembros podrán prever excepciones a lo dispuesto en el apartado 1 en lo que respecta a las personas que viajen en servicios que hayan sido objeto de un contrato de servicio público adjudicado de conformidad con la legislación comunitaria vigente, a condición de que la autoridad competente haya establecido facilidades o disposiciones alternativas que garanticen unas posibilidades de acceso a los servicios de transporte equivalentes o mayores.~~

3. En el caso de una estación no dotada de personal, la empresa ferroviaria y el administrador de la estación garantizarán que una información fácilmente disponible ⇨ , lo que incluye en formatos accesibles acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX, ⇨ se exponga y se ofrezca de conformidad con las normas de acceso mencionadas en el artículo 2049, apartado 1, en lo que respecta a las estaciones más cercanas dotadas de personal y la asistencia directamente disponible para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida

⇩ nuevo

4. Deberá disponerse en todo momento de asistencia en las estaciones mientras se estén prestando servicios ferroviarios.

⇩ 1371/2007/CE (adaptado)

Artículo 23

Asistencia a bordo del tren

1. Sin perjuicio de las normas de acceso a que se refiere el artículo 2049, apartado 1, las empresas ferroviarias prestarán gratuitamente a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida asistencia a bordo del tren y en el momento de embarcar en un tren y desembarcar de él
- ⊗ 2. Cuando no haya personal de acompañamiento a bordo del tren, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán todos los esfuerzos razonables para que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida puedan tener acceso a viajar en tren. ⊗
3. A los efectos del presente artículo, se entenderá por asistencia a bordo del tren cualquier esfuerzo razonable para ofrecer asistencia a la persona con discapacidad y a la persona de movilidad reducida a fin de que estas puedan acceder en el tren a los mismos servicios que los demás viajeros en caso de que sus problemas de movilidad no les permitan acceder a ellos de forma independiente y segura.

↓ nuevo

4. Deberá disponerse en todo momento de asistencia a bordo del tren mientras se estén prestando servicios ferroviarios.
-

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

Artículo 24

Condiciones en las que se prestará asistencia

Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos cooperarán para ofrecer asistencia a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida con arreglo a los artículos ~~2022~~ y ~~2123~~ de conformidad con lo dispuesto en las letras siguientes:

- a) la prestación de asistencia estará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de tal asistencia a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación, al proveedor de billetes o al operador turístico al que se haya comprado el billete como mínimo 48 horas antes del momento en que se precise la asistencia. En caso de que ~~el~~ ☒ un ☒ billete ☒ o abono de temporada ☒ permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación siempre que se facilite suficiente información sobre los horarios en que se realizarán los sucesivos viajes. ☒ Tales notificaciones serán transmitidas a todas las demás empresas ferroviarias y a todos los demás administradores de estaciones que intervengan en el viaje de la persona en cuestión; ☒
- b) las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos adoptarán todas las medidas necesarias para poder recibir las notificaciones;
- c) si no se efectúa ninguna notificación de conformidad con la letra a), la empresa ferroviaria y el administrador de estación harán cuanto razonablemente esté en su mano para prestar la asistencia necesaria, de modo que la persona con discapacidad o la persona de movilidad reducida pueda realizar su viaje;
- d) sin perjuicio de las competencias de otras entidades en lo que respecta a las zonas situadas fuera de la propia estación de ferrocarril, el administrador de la estación o cualquier otra persona autorizada designará los lugares, dentro o fuera de la estación, en los que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida puedan ~~anunciar~~ ☒ dar a conocer ☒ su llegada a la estación y, en caso necesario, solicitar asistencia;
- e) se facilitará asistencia a condición de que la persona con discapacidad o la persona de movilidad reducida se presente en el lugar designado a la hora estipulada por la empresa ferroviaria o por el administrador de la estación que prestan la asistencia. La hora estipulada no podrá anteceder en más de 60 minutos a la hora de salida publicada, o a la hora a la que se pide a todos los pasajeros que embarquen. Si no se ha estipulado ninguna hora límite a la que deba presentarse la persona con discapacidad o la persona de movilidad reducida, dicha persona se presentará en el

lugar designado al menos 30 minutos antes de la hora de salida publicada o de la hora a que se pide a todos los pasajeros que embarquen.

Artículo 25

Indemnización en relación con el equipo de movilidad, y otro material específico o dispositivos de asistencia

1. Si la empresa ferroviaria y los administradores de estaciones ~~causan el extravío o daño a sillas de ruedas y demás de la totalidad o de una parte del equipo de movilidad, o a dispositivos de asistencia u otro material específico~~ ⇒ o perros de asistencia utilizados por personas con discapacidad o personas de movilidad reducida, ~~o de los daños sufridos por este, no se aplicará ninguna limitación económica~~ ⇒ serán responsables de tal extravío o daño y deberán abonar la indemnización correspondiente.

↓ nuevo

2. La indemnización a que se refiere el apartado 1 será igual al coste de sustitución o reparación del equipo o los dispositivos extraviados o dañados.
3. En caso necesario, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán con diligencia todos los esfuerzos razonables para sustituir temporalmente el equipo específico y los dispositivos de asistencia por otros que, en la medida de lo posible, tengan unas características equivalentes a los extraviados o dañados. La persona con discapacidad o de movilidad reducida podrá conservar el equipo o dispositivo temporal de sustitución hasta que tenga lugar la indemnización contemplada en los apartados 1 y 2.

Artículo 26

Formación del personal

Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones:

- a) se asegurarán de que todo el personal, incluido el empleado por otras partes ejecutantes que presten asistencia directa a personas con discapacidad y a personas de movilidad reducida, sepa cómo atender a las necesidades de estas, incluidas las personas con deficiencias mentales e intelectuales;
- b) dispensen una formación de sensibilización acerca de las necesidades de las personas con discapacidad entre el personal que atiende directamente a los viajeros;
- c) garanticen que, desde el momento de su contratación, todos los nuevos empleados reciban una formación en el campo de la discapacidad, y que el personal siga, de forma regular, cursos de reciclaje;
- d) acepten, si así se les solicita, la participación en los cursos de formación de empleados con discapacidad, viajeros con discapacidad o de movilidad reducida y/o de organizaciones que los representen.

CAPÍTULO VI

SEGURIDAD, RECLAMACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo ~~26~~27

Seguridad personal de los viajeros

Con el acuerdo de las autoridades públicas, las empresas ferroviarias, los administradores de infraestructuras y los administradores de estaciones adoptarán las medidas adecuadas en sus respectivos ámbitos de competencia, adaptándolas al nivel de seguridad que determinen las autoridades públicas, para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de ferrocarril y en los trenes y para gestionar los riesgos. Cooperarán entre sí e intercambiarán información sobre las prácticas idóneas en materia de prevención de actos que puedan deteriorar el nivel de seguridad.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

Artículo ~~27~~28

Reclamaciones

1. ☒ Todas ☒ las empresas ferroviarias ☒ , los proveedores de billetes, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras de estaciones con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día ☒ establecerán ☒ , cada uno, ☒ un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento ☒ en su ámbito de responsabilidad respectivo ☒ . ~~La empresa ferroviaria ofrecerá~~ ☒ Comunicarán ☒ a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ~~la empresa ferroviaria~~ ☒ ellos ☒ y sobre su lengua o lenguas de trabajo.
2. Los viajeros podrán dirigir su reclamación a cualquiera de las empresas ferroviarias ☒ , los proveedores de billetes, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras ☒ pertinentes. ☒ Las reclamaciones se presentarán en los seis meses siguientes al incidente que constituya el objeto de la reclamación. ☒ En un plazo de un mes ☒ a partir de la recepción de la reclamación ☒ , el destinatario ~~de la reclamación~~ dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al viajero de la fecha para la cual cabe esperar una respuesta, sin que pueda superarse un plazo de tres meses desde la fecha de ☒ recepción ☒ ~~presentación~~ de la reclamación. ☒ Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras conservarán durante dos años la información sobre el incidente necesaria para evaluar la reclamación, y la pondrán a disposición de los organismos nacionales de ejecución cuando la pidan. ☒

↓ nuevo

3. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de la reclamación será accesible para las personas con discapacidad o de movilidad reducida.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

34. La empresa ferroviaria publicará, en el informe anual a que se refiere el artículo 2928, el número y tipo de las reclamaciones recibidas y de las reclamaciones tramitadas, el tiempo de respuesta y las eventuales medidas de mejora adoptada.

Artículo 2829

Normas de calidad del servicio

1. Las empresas ferroviarias ⇒ y los administradores de estaciones ⇐ ~~definirán~~ ⊗ establecerán ⊗ normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para el mantenimiento de la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio cubrirán, como mínimo, los aspectos indicados en el anexo III.
2. Las empresas ferroviarias ⇒ y los administradores de estaciones ⇐ controlarán sus propios resultados en materia de calidad según las normas de calidad del servicio. Además, publicarán cada año, junto con su informe anual, un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio. ⊗ Las empresas ferroviarias publicarán ⊗ ~~Los informes sobre sus resultados en materia de calidad del servicio se publicarán en la~~ ⊗ en su ⊗ página ⊗ web ⊗ ~~de Internet de las empresas ferroviarias~~. Además, estos informes estarán disponibles en la página ⊗ web ⊗ ~~de Internet~~ de la Agencia Ferroviaria ⊗ de la Unión ⊗ Europea.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN Y EJECUCIÓN

Artículo 2930

Información de los viajeros sobre sus derechos

1. Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones ⇒ , los proveedores de billetes ⇐ y los operadores turísticos, cuando vendan billetes de transporte ferroviario, informarán a los viajeros sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento. Con objeto de cumplir con este requisito de información, ~~las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los operadores turísticos~~ podrán usar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de ~~las instituciones de la Unión Europea~~ y puesto a ⊗ su ⊗ disposición ~~de las empresas ferroviarias, los administradores de empresas y los operadores turísticos~~. ⇒ Deberán, además, proporcionar con el billete una nota en papel, formato electrónico o por cualquier otro medio, lo que incluye en formatos accesibles para las personas con

discapacidad y las personas de movilidad reducida acordes con los requisitos de la Directiva XXX. Dicha nota especificará dónde puede obtenerse dicha información en caso de cancelación, pérdida de enlace o retraso prolongado. ⇐

2. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones informarán adecuadamente a los viajeros, ⇐ lo que incluye en formatos accesibles acordes con los requisitos de accesibilidad de la Directiva XXX, ⇐ en la estación y en el tren, ⇐ sobre sus derechos y obligaciones con arreglo al presente Reglamento, así como ⇐ sobre los datos para ponerse en contacto con el organismo designado por los Estados miembros conforme al artículo ~~30~~31.

Artículo ~~30~~31

✕ Designación de los organismos nacionales de ✕ Ejecución

1. Cada Estado miembro deberá designar uno o varios organismos responsables de la ejecución del presente Reglamento. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los viajeros.

En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y procedimiento de adopción de decisiones, el organismo será independiente de los administradores de la infraestructura, organismos de tarificación, organismos adjudicadores y empresas ferroviarias.

Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos que designen conforme al presente ~~apartado~~ artículo y le comunicarán sus responsabilidades o, si son varios, sus responsabilidades respectivas.

~~2. Todo viajero podrá presentar reclamaciones relacionadas con supuestas infracciones del presente Reglamento al organismo pertinente designado con arreglo al apartado 1, o a cualquier otro organismo pertinente designado por el Estado miembro correspondiente.~~

⇓ nuevo

Artículo 32

Funciones de ejecución

1. Los organismos nacionales de ejecución seguirán de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y tomarán las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los viajeros. A tal fin, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras facilitarán a los organismos, previa petición, los documentos e información pertinentes. En el desempeño de sus funciones, los organismos tendrán en cuenta la información que les comunique el organismo designado conforme a lo dispuesto en el artículo 33 para la tramitación de las reclamaciones, si se tratara de un organismo diferente. Podrán también decidir la adopción de medidas de ejecución basadas en reclamaciones individuales transmitidas por dicho organismo.
2. Los organismos nacionales de ejecución publicarán anualmente, a más tardar al final del mes de abril, estadísticas sobre su actividad del año anterior, incluidas las sanciones practicadas.
3. Las empresas ferroviarias facilitarán su información de contacto al organismo nacional de ejecución o a los organismos de los Estados miembros en los que operen.

Tramitación de las reclamaciones por los organismos nacionales de ejecución

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a obtener una reparación alternativa de acuerdo con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁰, y después de haber reclamado sin éxito ante la empresa ferroviaria, el proveedor de billetes, el administrador de la estación o el administrador de infraestructuras, el viajero podrá presentar una reclamación a un organismo de ejecución. Los organismos de ejecución informarán a los reclamantes de su derecho de recurrir ante organismos de resolución alternativa de litigios para obtener una reparación a título individual.
2. Los viajeros podrán reclamar ante el organismo nacional de ejecución, o ante cualquier otro organismo designado por el Estado miembro a tal efecto, acerca de cualquier supuesta infracción del presente Reglamento.
3. El organismo acusará recibo de la reclamación en el plazo de dos semanas a partir de su recepción. La tramitación de aquella durará como máximo tres meses. En casos complejos, el organismo podrá ampliar el plazo discrecionalmente a seis meses. En tal caso, informará al viajero de las razones de la ampliación y del periodo previsto para la conclusión del procedimiento. Solo los asuntos que conlleven procedimientos judiciales podrán durar más de seis meses. Cuando el organismo sea además el organismo de resolución alternativa de litigios a que se refiere la Directiva 2013/11/UE, prevalecerán los plazos fijados en dicha Directiva.

El procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.
4. Las reclamaciones de los viajeros acerca de incidentes que impliquen a una empresa ferroviaria serán tramitadas por el organismo nacional de ejecución del Estado miembro que haya concedido la licencia a la empresa.
5. Cuando una reclamación consista en supuestas infracciones cometidas por administradores de estaciones o administradores de infraestructuras, el organismo nacional de ejecución será el del Estado miembro en cuyo territorio haya tenido lugar el incidente.
6. En el marco de la cooperación con arreglo al artículo 34, los organismos nacionales de ejecución podrán apartarse de los principios recogidos en los apartados 4 o 5 cuando, por razones justificadas relacionadas, en particular, con la lengua o la residencia, ello redundara en beneficio de los intereses de los viajeros.

²⁰ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 14).

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

Artículo ~~31~~ 34

☒ Intercambio de información y ☒ ~~cooperación~~ ☒ transfronteriza ☒ entre los organismos ☒ nacionales ☒ de ejecución

↓ nuevo

1. Cuando sean designados varios organismos de conformidad con los artículos 31 y 33, se establecerán canales de información para garantizar el intercambio de información entre ellos, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, con el fin de facilitar al organismo nacional de ejecución el desempeño de sus funciones de supervisión y ejecución, y para que el organismo tramitador de la reclamación designado conforme al artículo 33 pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.
-

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

2. Los organismos ☒ nacionales ☒ de ejecución ~~mencionados en el artículo 30~~ deberán intercambiar información sobre su actividad, sus principios de adopción de decisiones y sus prácticas en la materia con ☒ fines de coordinación ☒ ~~el fin de coordinar dichos principios en toda la Comunidad~~. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.
- ⇒ 3. Los organismos nacionales de ejecución seguirán el procedimiento recogido en el anexo IV. ⇐
-

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo ~~32~~ 35

Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable en caso de infracción ~~de las disposiciones~~ del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones deberán ser eficaces, proporcionales y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones

☒ y medidas ☒ a la Comisión ~~a más tardar el 3 de junio de 2010~~ y le comunicarán sin demora toda modificación posterior de las mismas.

- ⇒ 2. En el marco de la cooperación con arreglo al artículo 34, el organismo nacional de ejecución competente a efectos de lo dispuesto en el artículo 33, apartados 4 o 5, investigará, previa petición del organismo nacional de ejecución que tramite la reclamación, la infracción al presente Reglamento detectada por dicho organismo y, en caso necesario, impondrá sanciones. ⇐

~~Artículo 33~~

~~Anexos~~

~~Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, adaptando los anexos de mismo, con excepción del anexo I, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.~~

~~Artículo 34~~ 36

~~Disposiciones modificadoras~~ ☒ Delegación de poderes ☒

~~1. Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, completándolo, necesarias para la aplicación de los artículos 2, 10 y 12 se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.~~

~~2. Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, ajustando los importes indicados en el presente Reglamento, con excepción del anexo I, para tener en cuenta la inflación, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.~~

⇒ La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 37 con el fin de: ⇐

⇒ i) ajustar los importes financieros contemplados en el artículo 13 en función de la inflación; ⇐

⇒ ii) modificar los anexos I, II y III para tomar en consideración las modificaciones de las Reglas uniformes del CIV y el desarrollo tecnológico en este campo. ⇐

↓ nuevo

Artículo 37

Ejercicio de la delegación

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 36 se otorgan a la Comisión por un período de cinco años a partir de [fecha de entrada en vigor del presente Reglamento]. La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de

poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.

3. La delegación de poderes podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. Surtirá efecto el día siguiente a su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en dicha decisión. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. Antes de la adopción de un acto delegado, la Comisión consultará a los expertos designados por cada Estado miembro de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación²¹.
5. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
6. Los actos delegados adoptados en virtud del presente artículo entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ninguna de estas instituciones formula objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, ambas informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

↓ 1371/2007/CE (adaptado)
⇒ nuevo

~~Artículo 35~~

Procedimiento de comité

- ~~1. La Comisión estará asistida por el Comité establecido por el artículo 11 bis de la Directiva 91/440/CEE.~~
- ~~2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 bis, apartados 1 a 4, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.~~

~~Artículo 36~~ 38

Informe

La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento ~~a más tardar el 3 de diciembre de 2012, en particular en lo que se refiere a los normas de calidad del servicio~~ ⇒ [cinco años después de la adopción del presente Reglamento] ⇐.

²¹ Acuerdo interinstitucional entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea sobre la mejora de la legislación (DO L 123 de 12.5.2016, p. 1).

El informe se basará en la información que ha de facilitarse en virtud del presente Reglamento ~~y del artículo 10 *ter* de la Directiva 91/440/CEE~~. En caso necesario, el informe irá acompañado de las oportunas propuestas.

↓ nuevo

Artículo 39

Derogación

Queda derogado el Reglamento (CE) n.º 1371/2007.

Las referencias al Reglamento derogado se entenderán hechas al presente Reglamento con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo V.

↓ 1371/2007/EC (adaptado)

Artículo ~~37~~ 40

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los ~~veinticuatro meses~~ ☒ veinte días ☒ de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente