

## II

(Comunicări)

COMUNICĂRI PROVENIND DE LA INSTITUȚIILE, ORGANELE ȘI  
ORGANISMELE UNIUNII EUROPENE

## COMISIA EUROPEANĂ

## COMUNICAREA COMISIEI

**Orientări pentru interpretarea Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al  
Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar**

(2015/C 220/01)

## INTRODUCERE

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar <sup>(1)</sup> (denumit în continuare „regulamentul”) a intrat în vigoare la 3 decembrie 2009. Scopul regulamentului este de a proteja drepturile călătorilor din transportul feroviar în Uniune, în special atunci când au loc perturbări ale călătoriei, și de a îmbunătăți calitatea și eficacitatea serviciilor de transport feroviar de călători. Acest lucru ar trebui să contribuie la sporirea gradului de utilizare a transportului feroviar în raport cu alte moduri de transport.

În raportul său din 14 august 2013 către Parlamentul European și Consiliul privind aplicarea regulamentului <sup>(2)</sup>, Comisia a declarat că va examina posibilitatea adoptării unor orientări interpretative, pe termen scurt, pentru a facilita și a îmbunătăți aplicarea regulamentului și pentru a promova bunele practici <sup>(3)</sup>.

Aceste orientări sunt menite să abordeze problemele cel mai des evocate de către organismele naționale de aplicare a legii, de călători și de asociațiile acestora (inclusiv de persoanele cu handicap și/sau cu mobilitate redusă, precum și de asociațiile care reprezintă interesele acestor persoane), de Parlamentul European și de reprezentanți ai sectorului industrial.

În prezenta comunicare, Comisia oferă explicații suplimentare privind o serie de dispoziții ale regulamentului, precum și orientări privind cele mai bune practici. Comisia nu își propune să se refere la toate dispozițiile în mod exhaustiv sau să prevadă noi reglementări. De asemenea, ar trebui subliniat faptul că interpretarea dreptului Uniunii este, în ultimă instanță, de competența Curții de Justiție a Uniunii Europene.

## 1. DOMENIUL DE APLICARE AL REGULAMENTULUI

## 1.1. Domeniul de aplicare al regulamentului în ceea ce privește operatorii de transport din țările terțe

Articolul 2 alineatul (1) din regulament prevede că acesta se aplică „tuturor călătoriilor și serviciilor feroviare în întreaga Comunitate, oferite de una sau mai multe întreprinderi feroviare care au obținut licența în conformitate cu Directiva 95/18/CE a Consiliului din 19 iunie 1995 privind acordarea de licențe întreprinderilor feroviare <sup>(4)</sup>”. Regulamentul nu se aplică în cazul călătoriilor și serviciilor efectuate pe teritoriul țărilor terțe. Articolul 17 alineatul (4) din Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(5)</sup> (care a înlocuit Directiva 95/18/CE) prevede că „nicio întreprindere nu este autorizată să presteze serviciile de transport feroviar [...] dacă nu i s-a eliberat licența adecvată [...]”. În conformitate cu articolul 17 alineatul (1) din directivă, o întreprindere poate să solicite o licență în statul membru în care este stabilită.

Prin urmare, un operator de transport dintr-o țară terță care nu și-a stabilit o bază într-un stat membru nu poate furniza servicii de transport feroviar de călători pe teritoriul Uniunii. În cazul serviciilor transfrontaliere cu plecare din sau sosire într-o țară terță, transportul pe teritoriul Uniunii trebuie să fie furnizat de o întreprindere autorizată într-un stat membru. Întreprinderile autorizate de către statele membre trebuie să respecte regulamentul și sunt răspunzătoare în temeiul acestuia, chiar și în cazul unui vagon de cale ferată care aparține unei întreprinderi dintr-o țară terță.

<sup>(1)</sup> JO L 315, 3.12.2007, p. 14.

<sup>(2)</sup> COM(2013) 587 final, 14.8.2013.

<sup>(3)</sup> A se vedea punctul 5.1 al raportului din 14.8.2013.

<sup>(4)</sup> JO L 143, 27.6.1995, p. 70. Reformată prin Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 noiembrie 2012 privind instituirea spațiului feroviar unic european (JO L 343, 14.12.2012, p. 32).

<sup>(5)</sup> Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 noiembrie 2012 privind instituirea spațiului feroviar unic european (JO L 343, 14.12.2012, p. 32).

## 1.2. Derogări

### 1.2.1. Aspecte privind derogările pentru serviciile naționale de transport feroviar de călători, acordate în conformitate cu articolul 2 alineatul (4)

Articolul 2 alineatul (4) din regulament permite statelor membre să acorde derogări de la aplicarea majorității dispozițiilor regulamentului în ceea ce privește serviciile naționale, inclusiv serviciile naționale pe distanțe lungi, pentru o perioadă limitată de timp (cinci ani, care poate fi prelungită de două ori, adică pentru o perioadă de maximum 15 ani). Cu toate acestea, regulamentul nu precizează perioada de timp după intrarea sa în vigoare în cursul căreia pot fi acordate astfel de derogări.

Totuși, articolul 2 alineatul (4) ar trebui să fie interpretat având în vedere considerentul 25 din regulament, care explică faptul că derogările temporare pentru serviciile naționale pe distanțe lungi pot fi aplicate cu scopul de a permite o perioadă de „introducere progresivă”, pentru a ajuta întreprinderile feroviare care pot avea dificultăți în punerea în aplicare a tuturor dispozițiilor până la data intrării în vigoare a regulamentului. Având în vedere acest lucru, nu ar trebui să se acorde noi derogări la mai mulți ani după intrarea în vigoare a regulamentului.

În plus, durata maximă a derogărilor, care sunt limitate în timp prin articolul 2 alineatul (4), nu poate fi depășită, și anume derogările nu pot fi aplicate după data de 3 decembrie 2024 (15 ani de la intrarea în vigoare a regulamentului).

### 1.2.2. Aspecte privind derogările pentru serviciile transfrontaliere urbane, suburbane și regionale de transport feroviar, acordate în conformitate cu articolul 2 alineatul (5)

Articolul 2 alineatul (5) din regulament face trimitere la Directiva 91/440/CEE a Consiliului din 29 iulie 1991 privind dezvoltarea căilor ferate comunitare<sup>(1)</sup> pentru a defini serviciile urbane, suburbane și regionale de transport feroviar. Directiva 91/440/CEE a fost abrogată și înlocuită de Directiva 2012/34/UE, iar definițiile serviciilor urbane, suburbane și regionale prevăzute la articolul 3 alineatele (6) și (7) din Directiva 2012/34/UE includ în mod explicit serviciile transfrontaliere.

Dispoziția care permite statelor membre să acorde derogări pentru serviciile urbane, suburbane și regionale poate fi aplicată serviciilor care deserveșc regiunile sau aglomerațiile urbane transfrontaliere. Rămâne la latitudinea statelor membre să definească serviciile în cauză în conformitate cu criteriile prevăzute la articolul 2 alineatul (5) (și anume, să decidă care servicii pot fi clasificate drept transport urban, suburban sau regional). Cu toate acestea, statele membre sunt încurajate să acorde călătorilor toate drepturile care le revin în temeiul regulamentului în ceea ce privește serviciile transfrontaliere urbane, suburbane și regionale de transport, și anume să nu folosească derogări pentru aceste servicii. Această orientare este în conformitate cu obiectivul de a atinge un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în domeniul transporturilor, astfel cum se menționează în mod expres în considerentul 2 din regulament. Ea ar garanta un tratament egal pentru toate serviciile cu o dimensiune internațională.

### 1.2.3. Aspecte privind derogările pentru serviciile sau călătoriile realizate parțial în afara Uniunii, acordate în conformitate cu articolul 2 alineatul (6)

Articolul 2 alineatul (6) le permite statelor membre să acorde derogări de la aplicarea dispozițiilor din regulament, pentru o perioadă de maximum cinci ani, pentru anumite servicii sau călătorii care au loc, într-o măsură semnificativă, în afara Uniunii. Articolul 2 alineatul (6) prevede că statele membre pot să reinnoiască perioada maximă de derogare inițială, fără a specifica de câte ori poate fi realizat acest lucru.

Comisia consideră că scopul articolului 2 alineatul (6) este de a oferi statelor membre suficient timp pentru a-și modifica relațiile cu țările terțe (de exemplu, pentru a-și modifica acordurile bilaterale) în ceea ce privește cerințele Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 pe teritoriul statelor membre. Având în vedere obiectivul de a atinge un nivel ridicat de protecție a consumatorilor pe teritoriul Uniunii (considerentul 24), nu ar trebui să se înțeleagă că derogările acordate în temeiul articolului 2 alineatul (6) pot fi reinnoite pe termen nelimitat. Călătorii ar trebui să poată beneficia în mod progresiv de drepturile care le revin în temeiul regulamentului pe durata acelei părți a călătoriei care se efectuează pe teritoriul unui stat membru, chiar și în cazul în care o parte semnificativă a călătoriei sau a serviciului are loc în afara Uniunii.

### 1.2.4. Aplicarea regulamentului în ceea ce privește călătoriile pe calea ferată care includ servicii supuse derogărilor [articolul 2 alineatele (4), (5) și (6)]

În concluziile raportului său privind aplicarea regulamentului, Comisia a remarcat faptul că „utilizarea la scară largă a derogărilor [este] un obstacol serios în calea îndeplinirii obiectivului regulamentului”<sup>(2)</sup>. Utilizarea la scară largă a derogărilor împiedică crearea unor condiții de concurență echitabile pentru întreprinderile feroviare din întreaga Uniune și nu permite călătorilor din transportul feroviar să se bucure de securitate juridică și să-și exercite pe deplin drepturile.

Articolul 2 alineatul (1) prevede că regulamentul se aplică „tuturor călătoriilor și serviciilor feroviare în întreaga Uniune, oferite de una sau mai multe întreprinderi feroviare”. O călătorie pe calea ferată trebuie să fie înțeleasă din perspectiva călătorului, și anume ca deplasarea de la un loc de plecare la o destinație, în conformitate cu un contract de transport care implică cel puțin un serviciu feroviar. Un serviciu feroviar este un serviciu operat de o întreprindere feroviară între două sau mai multe puncte și poate fi clasificat drept serviciu urban, suburban, regional, național sau internațional (transfrontalier).

<sup>(1)</sup> JO L 237, 24.8.1991, p. 25.

<sup>(2)</sup> A se vedea punctul 4 al raportului din 14.8.2013.

Se pune întrebarea dacă un călător care face o călătorie internațională (și anume un traseu care traversează cel puțin o frontieră a unui stat membru), utilizând o combinație de servicii supuse sau nu derogărilor, ar beneficia de drepturile care îi revin pe tot parcursul călătoriei sau doar pe porțiunile călătoriei care nu sunt supuse derogărilor.

Un călător care a încheiat un contract de transport pentru o călătorie internațională în interiorul Uniunii ar trebui să beneficieze de același nivel de protecție în temeiul legislației Uniunii privind drepturile călătorilor pe tot parcursul călătoriei sale. Acordarea unor niveluri de protecție diferite pe porțiunile călătoriei care sunt supuse derogărilor și pe cele care nu sunt supuse derogărilor, în cadrul unui singur contract, ar crea confuzie, ar elimina certitudinea juridică și ar afecta drepturile călătorilor. Acest lucru ar fi contrar obiectivelor regulamentului, în special obiectivului de a asigura un nivel ridicat de protecție pe teritoriul Uniunii pentru toți călătorii care efectuează călătorii internaționale, care nu poate face obiectul unei derogări în temeiul regulamentului. De asemenea, s-ar crea inegalități între călători pe traseele internaționale, deoarece aceștia ar fi tratați în mod diferit, în funcție de faptul dacă călătoria include sau nu servicii naționale supuse unei derogări.

Întreprinderile feroviare ar trebui, prin urmare, să fie încurajate să ofere protecția acordată în temeiul regulamentului tuturor călătorilor cu care au încheiat un contract de transport pentru o călătorie transfrontalieră în interiorul Uniunii, inclusiv pentru părțile din călătorie asigurate prin intermediul unor servicii supuse unei derogări în conformitate cu articolul 2 alineatele (4) și (5).

## 2. DEFINIȚII

### 2.1. Conceptul de „operator de transport” [articolul 3 alineatul (2)] și călătoriile intermodale

Definiția „operatorului de transport” se regăsește atât în regulament, cât și la articolul 3 din „Regulile uniforme privind contractul de transport feroviar internațional de călători (CIV)”, care constituie apendicele A la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) din 9 iunie 1999.

Anexa I la regulament reproduce majoritatea dispozițiilor din CIV, dar nu include articolul 3 (<sup>1</sup>). Aceasta înseamnă că legiuitorul UE a preferat să formuleze propria definiție adaptată la contextul juridic al UE.

Articolul 3 alineatul (2) din regulament limitează definiția operatorilor de transport la întreprinderile feroviare. În cazul în care, din cauza unor perturbări grave ale transportului feroviar, redirectionarea nu poate fi asigurată de o întreprindere feroviară, ci numai printr-un alt mijloc de transport, întreprinderea feroviară cu care a fost semnat contractul deține în continuare răspunderea contractuală și rămâne principalul interlocutor al călătorului (<sup>2</sup>).

### 2.2. Conceptul de „întârziere” [articolul 3 alineatul (12)]

Articolul 3 alineatul (12) din regulament definește întârzierea ca fiind „intervalul de timp dintre ora la care călătorul trebuia să ajungă, în conformitate cu orarul anunțat, și ora sa de sosire reală sau prevăzută”. Astfel, întârzierile se referă întotdeauna la întârzierea călătoriei pasagerului și nu la întârzierea trenului. În practică, ora de sosire a trenului la destinația finală, înscrisă pe legitimația de transport, va fi utilizată pentru a calcula durata întârzierii.

Cu toate acestea, o situație mai complexă poate să apară în cazul călătoriilor care cuprind mai multe servicii și/sau mai mulți operatori de transport, în cazul în care călătorul pierde o legătură ca urmare a unei perturbări. În această situație, călătorul ar trebui să ia următorul tren programat pentru a ajunge la destinația finală. Chiar și în cazul în care trenul respectă orarul, călătorul ar putea, totuși, să sufere o întârziere semnificativă la sosirea la destinația finală, în comparație cu ora de sosire prevăzută inițial. În acest caz, întârzierea la sosire va fi stabilită în funcție de ora reală la care călătorul ajunge la destinația finală, dacă acesta a încheiat un contract de transport unic pentru călătoria sa. Această interpretare este valabilă și pentru situațiile în care călătorul este redirectionat.

## 3. CONTRACTUL DE TRANSPORT, INFORMAȚIILE ȘI LEGITIMAȚIILE DE TRANSPORT

### 3.1. Informații privind călătoria

#### 3.1.1. Informații în timp real [articolul 8 alineatul (2)]

În conformitate cu articolul 8 alineatul (2) din regulament, întreprinderile feroviare sunt obligate să furnizeze călătorilor, „în timpul călătoriilor, cel puțin informațiile menționate în anexa II partea II”. Acestea includ informații în timp real privind întârzierile și principalele legături, inclusiv cele oferite de alte întreprinderi feroviare. În cauza C-136/11 (<sup>3</sup>), Curtea de Justiție a Uniunii Europene a clarificat faptul că gestionarul de infrastructură are obligația „de a furniza în mod nediscriminatoriu întreprinderilor feroviare datele în timp real cu privire la trenurile exploatate de alte întreprinderi feroviare atunci când aceste trenuri reprezintă principalele legături în sensul părții a II-a din anexa II la Regulamentul nr. 1371/2007”. Dacă responsabilitatea de a oferi călătorilor informații cu privire la întârzieri, anulări și legături le revine întreprinderilor feroviare, gestionarii de infrastructură au, prin urmare, obligația de a furniza, la rândul lor, întreprinderilor feroviare toate informațiile relevante în timp real.

(<sup>1</sup>) Anexa I începe cu articolul 6 din CIV.

(<sup>2</sup>) A se vedea, de asemenea, articolul 31 alineatul (3) din anexa I, care prevede că operatorul de transport este răspunzător în cazul decedului sau vătămării corporale a călătorilor atunci când aceștia sunt transportați cu un alt mijloc de transport care înlocuiește transportul feroviar din cauza unor circumstanțe excepționale.

(<sup>3</sup>) Hotărârea Curții (Camera întâi) din 22 noiembrie 2012 în cauza C-136/11, Westbahn Management GmbH/ÖBB-Infrastruktur AG.

### 3.1.2. *Mijloace de furnizare a informațiilor de călătorie călătorilor*

În conformitate cu articolul 10 din regulament, care se referă la sistemele de informare a călătorilor și de rezervare, întreprinderile feroviare și vânzătorii de legitimații de transport trebuie să utilizeze un sistem informatizat de informare și rezervare pentru transportul feroviar (CIRSRT), care poate fi instituit de întreprinderile feroviare în conformitate cu procedurile precizate în articolul respectiv. Articolul 8 alineatul (1) din regulament prevede că obligația întreprinderilor feroviare și a vânzătorilor de legitimații de transport de a furniza călătorilor, la cerere, cel puțin informațiile precizate în anexa II partea I se aplică indiferent de dispozițiile de la articolul 10 din regulament. Prin urmare, obligația de a furniza informații nu depinde de instituirea unui sistem informatizat și este independentă de circuitul de vânzări.

Informațiile care nu pot fi furnizate prin intermediul unui sistem informatizat trebuie să fie furnizate în formate alternative, accesibile persoanelor cu handicap [articolul 8 alineatul (3)].

## 3.2. **Aspecte legate de legitimațiile de transport și de transportul de biciclete**

### 3.2.1. *Forma și conținutul legitimațiilor de transport și ale cardurilor electronice de transport (articolul 4 și anexa I articolul 7)*

În conformitate cu articolul 4 din regulament, furnizarea legitimațiilor de transport trebuie să fie reglementată de dispozițiile regulilor uniforme privind CIV incluse în anexa I (titlul II și III) la regulament. Articolul 7 din regulile uniforme oferă flexibilitate în ceea ce privește forma și conținutul legitimației de transport. El enumeră informațiile minime care trebuie furnizate, însă în afară de acestea, se poate alege orice formă și orice conținut care respectă condițiile generale de transport. Un card electronic de transport ar trebui, prin urmare, să fie considerat o legitimație de transport, în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiții:

1. întreprinderea feroviară cu care s-a încheiat contractul de transport sau seria de întreprinderi feroviare care sunt responsabile în baza acestui contract [articolul 3 alineatul (2) din regulament] poate fi identificată pe baza informațiilor înregistrate pe cardul electronic. Pentru biletele valabile pentru serviciile mai multor întreprinderi feroviare și biletele deschise (de exemplu InterRail), nu este întotdeauna posibil să se indice numele fiecărei întreprinderi feroviare. În acest caz, o mențiune precum „toate întreprinderile participante la InterRail” sau utilizarea unui logo comun ar putea înlocui denumirea.

Lipsa detaliilor cu privire la operatorul de transport pentru o anumită călătorie nu ar trebui însă să ducă la o lipsă de transparență. Călătorii trebuie să primească informații adecvate cu privire la drepturile lor, la modul și la locul în care pot depune plângeri în cazul perturbării călătoriei; și

2. aceasta trebuie să includă o trimitere la regulile uniforme și una sau mai multe declarații care să dovedească că a fost încheiat un contract de transport și să furnizeze dovezi privind conținutul acestuia.

Articolul 7 alineatul (5) din anexa I prevede în mod explicit că legitimația de transport poate fi emisă sub formă de înregistrare electronică de date, cu condiția ca aceste date să poată fi transformate în caractere scrise lizibile. Momentul în care se încheie contractul de transport poate varia. În timp ce unele carduri electronice sunt activate în momentul în care este cumpărată legitimația de transport, în alte cazuri călătoriile sau segmentele individuale pot fi activate la începutul călătoriei prin validarea legitimației de transport la urcarea în tren sau cu puțin timp înainte.

### 3.2.2. *Disponibilitatea legitimațiilor de transport*

Articolul 9 alineatul (2) din regulament prevede că întreprinderile feroviare distribuie călătorilor legitimații de transport prin intermediul a cel puțin unuia dintre punctele de vânzare specificate în articolul respectiv. Cea mai mare parte a întreprinderilor pun la dispoziție legitimații de transport prin intermediul mai multor canale de vânzare. Cu toate acestea, în special anumite legitimații de transport cu tarife scăzute ar putea fi disponibile doar prin intermediul unui singur canal (de exemplu, pe internet), ceea ce ar putea duce la excluderea anumitor grupuri de utilizatori. Pentru a asigura un acces cât mai larg pentru călători, Comisia recomandă ca întreprinderile feroviare să ofere cel puțin principalele tipuri de legitimații de transport prin toate canalele pe care le propun, în special prin intermediul ghișeelor, distribuitorilor automate de bilete și la bordul trenurilor. În plus, în conformitate cu articolul 8 alineatul (1) și cu anexa II partea I, întreprinderile feroviare trebuie să informeze călătorii cu privire la legitimațiile de transport și tarifele disponibile prin intermediul diferitor canale. În conformitate cu articolul 9 alineatul (1), întreprinderile feroviare trebuie să ofere bilete directe atunci când contractele lor comerciale și datele disponibile le permit acest lucru.

Legitimațiile de transport trebuie să fie oferite în mod nediscriminatoriu. Discriminarea directă sau indirectă pe motiv de cetățenie este contrară articolului 18 din TFUE.

### 3.2.3. *Transportul bicicletelor (articolul 5)*

În conformitate cu articolul 5 din regulament, întreprinderile feroviare permit călătorilor să transporte biciclete, în anumite condiții (de exemplu, ținând cont de limitările de spațiu, de cerințele în materie de servicii, de ușurința manipulării și eventual contra cost). Anexa II la regulament prevede, de asemenea, că întreprinderile feroviare trebuie să furnizeze informațiile privind accesibilitatea pentru biciclete înainte de călătorie. Federația Cicliștilor Europeni a furnizat o listă de exemple de bune practici privind transportul bicicletelor<sup>(1)</sup>.

(1) [http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418\\_Bike-carriage-on-long-distance-trains\\_Good-practice\\_Final-ECF-paper.pdf](http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf)

#### 4. RĂSPUNDERE, ÎNTĂRZIERI, PIERDEREA LEGĂTURII ȘI ANULĂRILE

##### 4.1. Acoperirea răspunderii întreprinderii feroviare și asigurarea (articolele 11 și 12)

În conformitate cu articolele 11 și 12 din regulament, întreprinderile feroviare trebuie să fie în măsură să-și acopere răspunderea, în special în cazul unui accident care duce la decese sau vătămări. Articolul 22 din Directiva 2012/34/UE prevede, de asemenea, printre condițiile pentru obținerea unei licențe, că „o întreprindere feroviară [trebuie să fie] asigurată în mod corespunzător sau [să dispună] de garanții adecvate, în condițiile pieței, pentru acoperirea, în conformitate cu legislația internă și internațională, a răspunderii sale civile în caz de accidente [...]”. Pentru a stabili ce înseamnă acoperire „adecvată”, o întreprindere feroviară ar trebui să-și evalueze riscurile, de exemplu în ceea ce privește numărul de călători transportați sau numărul accidentelor potențiale. După cum s-a menționat în raportul privind aplicarea regulamentului <sup>(1)</sup>, întreprinderile feroviare examinate par să fie acoperite în mod corespunzător.

În conformitate cu articolul 30 din anexa I la regulament, statele membre pot stabili suma care trebuie să fie plătită în caz de decese sau vătămare corporală a călătorilor în urma unor accidente feroviare, dar limita maximă a despăgubirilor pe călător nu poate fi stabilită la o valoare mai mică de 175 000 unități de cont <sup>(2)</sup>. Prin urmare, legislația națională ar trebui să impună un nivel de acoperire în conformitate cu această cerință, aplicabilă tuturor serviciilor naționale și internaționale, în conformitate cu articolele 11 și 12 din regulament. Statele membre pot, de asemenea, stabili o limită mai mare pentru despăgubiri. Legislația națională trebuie să definească răspunderea întreprinderilor feroviare în caz de vătămări corporale, daunele care pot fi acordate și obiectul plângerilor.

##### 4.2. Rambursarea, redirecționarea și despăgubirea

###### 4.2.1. Rambursarea și redirecționarea sau despăgubirea pentru prețul legitimației de transport în cazul călătoriilor cu mai multe segmente (articolele 16 și 17)

Articolul 9 alineatul (1) din regulament prevede că „întreprinderile feroviare și vânzătorii de legitimații de transport oferă, în limita disponibilității, legitimații de transport, bilete directe și rezervări”.

Călătorii au dreptul la rambursare și la redirecționare (articolul 16) sau la despăgubiri pentru întârziere sub forma unui procent din prețul biletului, incluzând toate suplimentele (articolul 17) numai în cazul în care are loc o întârziere la sosire mai mare de 60 de minute la „destinația finală prevăzută în contractul de transport”. Acest lucru ar putea crea probleme pentru călătoriile care implică o legătură și eventual operatori de transport diferiți, în special atunci când călătorii, în ciuda faptului că au dorit să cumpere un singur contract, nu obțin un singur bilet pentru întreaga călătorie, ci primesc bilete separate pentru diferitele segmente ale călătoriei. În conformitate cu articolul 4 coroborat cu articolul 6 alineatul (2) din anexa I, un contract unic poate consta și din bilete separate. Contractul dintre călător și întreprinderea feroviară ar trebui să stipuleze în mod clar dacă acesta călătorește în temeiul unui singur contract sau în temeiul unor contracte separate.

Astfel cum se specifică la articolul 3 alineatul (10) din regulament, biletele vândute separat în cadrul unui contract unic ar trebui înțelese ca un „bilet direct”, atunci când reprezintă „un contract de transport pentru servicii feroviare succesive executate de către una sau mai multe întreprinderi feroviare”. Călătorii care dețin bilete separate în cadrul unui contract de transport unic beneficiază de drepturile acordate în temeiul articolelor 16 și 17 în cazul în care întârzierea la sosire la destinația finală depășește 60 de minute, chiar dacă întârzierile în cazul segmentelor individuale sunt, fiecare, mai mici de 60 de minute. (a se vedea, de asemenea, punctul privind întârzierile din secțiunea 2.2). Astfel cum se menționează la articolul 27, în caz de probleme, „călătorii pot depune plângere la oricare dintre întreprinderile feroviare implicate” în călătorie și nu trebuie să se adreseze fiecărei întreprinderi în mod separat. Întreprinderile feroviare implicate trebuie să coopereze pentru a soluționa aceste plângeri.

###### 4.2.2. Dreptul la despăgubiri în caz de „forță majoră”

Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene din 26 septembrie 2013 în cauza C-509/11 a clarificat faptul că principiul de „forță majoră” nu se aplică în contextul dreptului la despăgubiri pentru întârzieri, legături pierdute și anulări, acordat prin articolul 17 din regulament.

În special, Curtea a luat act de faptul că regulamentul nu conține o clauză de „forță majoră” care limitează răspunderea întreprinderilor feroviare în ceea ce privește despăgubirea pentru prețul legitimației de transport, astfel cum este prevăzută la articolul 17. Conform hotărârii Curții Europene de Justiție, articolul 17 stabilește **o formă de compensație cu caracter forfetar** pentru un serviciu care nu a fost furnizat în conformitate cu contractul de transport, la care nu se poate renunța în caz de „forță majoră” deoarece articolul nu conține o clauză corespondentă. În schimb, articolul 32 alineatul (2) din regulile uniforme incluse la anexa I se referă la răspunderea operatorului de transport pentru daunele sau pierderile individuale care rezultă ca urmare a întârzierii sau a anulării unui tren, care trebuie să facă obiectul unei cereri separate.

<sup>(1)</sup> A se vedea punctul 2.8.2 din raport.

<sup>(2)</sup> În conformitate cu articolul 9 din Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF), unitățile de cont menționate în apendice sunt dreptul special de trageră definit de Fondul Monetar Internațional.

Întreprinderile feroviare nu sunt, prin urmare, autorizate să includă în condițiile generale de transport o clauză care le scutește de obligația de a plăti despăgubiri în temeiul articolului 17 atunci când o întârziere este cauzată de „forță majoră” sau se datorează uneia dintre cauzele prevăzute la articolul 32 alineatul (2) din regulile uniforme. Prin urmare, călătorii au dreptul la despăgubiri din partea întreprinderii feroviare chiar și în cazurile de „forță majoră”. În acest sens, transportul feroviar este diferit de alte moduri de transport (a se vedea în special punctul 47 din hotărâre). Cu toate acestea, astfel cum a indicat în raportul său din 2013 <sup>(1)</sup>, Comisia va examina posibilitatea de a acorda sectorului feroviar același tratament ca în cazul altor moduri de transport, și anume să nu-i impună să despăgubească călătorii pentru întârzieri în caz de evenimente neprevăzute și inevitabile.

#### 4.2.3. Conceptul de „condiții de transport comparabile” în cazul continuării sau redirecționării călătoriei [articolul 16 literele (b) și (c)]

„Condițiile de transport” înseamnă caracteristicile definerii ale serviciilor de transport furnizate de către operatorul de transport în cadrul unui contract de transport între o întreprindere feroviară sau un vânzător de legitimații de transport și un călător. În conformitate cu articolul 16 literele (b) și (c) din regulament, atunci când călătorilor li se oferă opțiunea continuării sau redirecționării călătoriei ca urmare a unei întârzieri de peste 60 de minute, călătoria trebuie să aibă loc „în condiții de transport comparabile”. Comparabilitatea condițiilor de transport poate depinde de o serie de factori și trebuie să fie decisă de la caz la caz. În funcție de circumstanțe, se recomandă următoarele bune practici:

- dacă este posibil, călătorilor nu li se oferă facilități de transport de o clasă inferioară. Atunci când este cazul, călătorilor (de exemplu titularilor de bilete la clasa I) ar trebui să li se ramburseze diferența dintre prețul билетelor);
- în cazul în care călătorii nu pot fi redirecționați decât către un alt operator de transport feroviar sau către un alt mod de transport la o clasă superioară sau cu un tarif mai mare decât cel plătit pentru serviciul inițial, redirecționarea se efectuează fără costuri suplimentare pentru călători;
- se depun eforturi rezonabile pentru a evita legăturile suplimentare;
- atunci când se utilizează un alt operator de transport feroviar sau un mod alternativ de transport pentru partea de călătorie care nu a fost finalizată conform planului, durata totală a călătoriei ar trebui să fie cât mai apropiată de durata călătoriei programate inițial;
- dacă pentru călătoria inițială s-a rezervat asistență pentru persoanele cu handicap sau pentru persoane cu mobilitate redusă, asistența trebuie să fie disponibilă și pentru ruta alternativă;
- dacă este posibil, ar trebui să se ofere redirecționare accesibilă persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă.

#### 4.2.4. Călătorii multimodale

Călătoriile multimodale care implică mai multe moduri de transport în temeiul unui contract de transport unic (de exemplu o călătorie cu trenul și avionul vândută ca o singură călătorie) nu sunt reglementate prin regulament și nici nu intră sub incidența legislației Uniunii privind drepturile călătorilor pentru alte moduri de transport. În cazul în care un călător pierde un zbor din cauza întârzierii trenului, el beneficiază doar de drepturile la despăgubire și asistență acordate de regulament în ceea ce privește călătoria cu trenul și numai dacă călătorul a suferit o întârziere de peste 60 de minute la destinația călătoriei cu trenul în cadrul unui contract de transport unic [cu excepția cazului în care legislația națională stabilește alte dispoziții, astfel cum se menționează la articolul 32 alineatul (3) din anexa I la regulament].

### 4.3. Anulări

Anularea unui serviciu feroviar poate avea aceleași efecte ca o întârziere în ceea ce privește timpul pierdut și neplăcerile suferite de călători <sup>(2)</sup>. Călătorii care utilizează următorul serviciu disponibil în locul celui anulat pot, de asemenea, să ajungă la destinația finală cu o întârziere de peste 60 de minute (în comparație cu ora de sosire prevăzută inițial în cazul serviciului anulat). În acest caz, călătorii vor beneficia de aceleași drepturi privind rambursarea prețului legitimației de transport, redirecționarea sau despăgubirea ca cele prevăzute la articolele 16 și 17, cu excepția cazului în care călătorii au fost informați în mod adecvat și în timp util cu privire la anulare.

În ceea ce privește obligația de a acorda asistență în temeiul articolului 18, în cazul anulării unui tren, călătorii beneficiază de aceleași drepturi ca și în cazul unei întârzieri la plecare, și anume, ei au dreptul să primească informații în conformitate cu articolul 18 alineatul (1). De asemenea, ei vor avea dreptul la asistență în conformitate cu articolul 18 alineatul (2) dacă ora de plecare a următorului tren sau a unui alt mijloc de transport depășește 60 de minute.

<sup>(1)</sup> A se vedea punctul 5.1 din raport.

<sup>(2)</sup> A se vedea definiția întârzierii de la punctul 2.2, care se referă la întârzierea călătorului, și nu la întârzierea serviciului feroviar.

#### 4.4. Asistență

##### 4.4.1. Furnizarea de alimente, băuturi răcoritoare și cazare [articolul 18 alineatul (2)]

În cazul unei întârzieri mai mari de 60 de minute, întreprinderile feroviare sunt obligate să ofere alimente și băuturi răcoritoare „direct proporționale” cu timpul de așteptare, dacă acestea sunt disponibile (în cantitate suficientă) la bordul trenului sau în gară. În cazul în care nu există alimente sau băuturi răcoritoare disponibile (sau sunt în cantitate insuficientă) la bordul trenului sau în gară, obligația întreprinderii feroviare va depinde de faptul dacă acestea pot fi furnizate în mod rezonabil. Întreprinderea feroviară va trebui să evalueze dacă furnizarea de alimente și de băuturi răcoritoare este „rezonabilă”, ținând seama de criteriile precum distanța de la locul de livrare, timpul necesar pentru livrare și ușurința livrării, precum și costurile. Cu toate acestea, întreprinderile feroviare nu pot fi scutite de obligația de a evalua fiecare situație de la caz la caz.

Articolul 18 alineatul (2) din regulament nu stabilește cerințe minime de calitate pentru asistență. Alimentele, băuturile răcoritoare, cazarea la hotel sau cazarea de alt tip și alte forme de asistență ar trebui să aibă o calitate rezonabilă și proporțională cu neplăcerea suferită și să răspundă nevoilor persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă. În cazul în care nu poate fi oferită cazare la hotel, calitatea „cazării de alt tip” ar trebui să fie cât mai apropiată de cea a cazării la hotel. Comisia consideră că „direct proporțional cu timpul de așteptare” înseamnă că întreprinderile feroviare ar trebui să ofere călătorilor asistența adecvată care corespunde duratei întârzierii și momentului zilei (sau nopții) la care are loc întârzierea. În temeiul articolului 18 alineatul (2), călătorilor trebuie „să li se ofere” asistență într-un mod clar și accesibil, dacă este necesar prin intermediul unor mijloace alternative de comunicare. Prin urmare, călătorii nu ar trebui să se ocupe ei înșiși de găsirea și plata cazării. Dimpotrivă, întreprinderile feroviare sunt obligate, în măsura posibilului, să ofere asistență în mod activ. Întreprinderile feroviare ar trebui, de asemenea, să se asigure, dacă este posibil, că oferă cazare accesibilă persoanelor cu handicap și căinilor însoțitori.

Articolul 32 din anexa I la regulament precizează răspunderea operatorilor de transport feroviar în temeiul regulilor uniforme privind CIV pentru pierderi și daune provocate de întârzieri prelungite. În temeiul regulilor privind CIV [articolul 32 alineatul (2)], operatorii de transport pot fi scutiți de obligația de a acoperi cheltuielile pentru cazare și comunicare, de exemplu, în cazul în care întârzierile au fost cauzate de „forță majoră”. Această răspundere pentru daune trebuie să fie separată de obligația de a acorda asistență în temeiul articolului 18 din regulament, care nu prevede o astfel de derogare<sup>(1)</sup>. Întreprinderile care oferă servicii reglementate prin regulament nu pot, prin urmare, să facă uz de această derogare.

Condițiile generale de transport pot stipula bune practici sau condiții mai favorabile, însă acestea nu trebuie să contravină regulamentului, trebuie să permită evaluarea situațiilor individuale de la caz la caz și să nu limiteze drepturile călătorilor în temeiul regulamentului<sup>(2)</sup>.

##### 4.4.2. Dovada „întârzierii” [articolul 18 alineatul (4)]

În conformitate cu articolul 18 alineatul (4), întreprinderile feroviare sunt obligate, la cerere, să certifice întârzierea pe legitimația de transport a călătorului, acest lucru constituind dovada duratei întârzierii. Dacă călătorul solicită o despăgubire pentru întârziere în temeiul articolului 17, dovada întârzierii stabilite de întreprinderea feroviară sau de personalul său (de exemplu sub formă de ștampilă sau semnătură a controlorului sau echivalent) trebuie să fie acceptată ulterior de întreprinderea feroviară și nu poate fi renegociată sau modificată retroactiv.

### 5. DREPTURILE PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI/SAU CU MOBILITATE REDUSĂ

#### 5.1. Dreptul la transport

Persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi de a utiliza transportul feroviar ca și ceilalți călători. În conformitate cu articolul 19 din regulament, persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă nu trebuie să facă obiectul unei discriminări atunci când rezervă, achiziționează și utilizează servicii de transport feroviar. Derogările de la acest principiu în temeiul articolului 19 alineatul (2) și refuzurile ulterioare de a accepta o rezervare, de a vinde bilete sau de a oferi transport persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă trebuie să se bazeze întotdeauna pe motive justificate, în conformitate cu regulile de acces nediscriminatoriu prevăzute la articolul 19 alineatul (1).

Atunci când sunt desemnate spații pentru scaunele cu roțile, inclusiv spații comune, acestea ar trebui să fie întotdeauna disponibile și ușor accesibile, în conformitate cu bunele practici<sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> A se vedea, de asemenea, punctul 4.2.2.

<sup>(2)</sup> A se vedea articolul 6 alineatul (2) din regulament.

<sup>(3)</sup> A se vedea, de asemenea, Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei din 18 noiembrie 2014 privind specificațiile tehnice de interoperabilitate referitoare la accesibilitatea sistemului feroviar al Uniunii pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (JO L 356, 12.12.2014, p. 110), care cuprinde cerințe specifice cu privire la spațiile pentru scaunele cu roțile.

## 5.2. Certificarea handicapului

Regulamentul acordă dreptul la asistență „persoanelor cu handicap” și „persoanelor cu mobilitate redusă” în sensul articolului 3 alineatul (15). Dreptul la asistență nu depinde de prezentarea unui certificat. Prin urmare, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară nu pot solicita călătorilor să prezinte un certificat de invaliditate sau o altă atestare a handicapului pentru a beneficia de asistență în gări și la bordul trenurilor.

## 5.3. Informații pentru călătorii cu handicap și/sau cu mobilitate redusă (articolul 20)

În conformitate cu articolul 20 din regulament, întreprinderile feroviare, vânzătorii de bilete și operatorii de turism trebuie să informeze călătorii, la cerere, cu privire la accesibilitatea serviciilor, inclusiv a gărilor. Având în vedere obiectivele Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (UNCPRD) <sup>(1)</sup>, Comisia recomandă ca gestionarii de gară să ofere, la rândul lor, informații privind accesibilitatea, indiferent de contractul încheiat cu călătorii (de exemplu, pe site-uri internet accesibile și în formate alternative).

## 5.4. Notificarea prealabilă cu privire la nevoia de asistență, inclusiv în cazul „călătoriilor multiple” [articolul 24 litera (a)]

Articolul 24 litera (a) din regulament stabilește condițiile privind notificarea prealabilă care dau dreptul călătorilor să primească asistență. Dat fiind că asistența se oferă fără costuri suplimentare, procesul de rezervare ar trebui să fie și el gratuit, de exemplu prin intermediul unor linii telefonice gratuite. Asistența ar trebui să fie disponibilă în permanență pe durata operării trenurilor (inclusiv în cazul serviciilor de noapte sau la sfârșit de săptămână) și nu ar trebui să se limiteze la programul de lucru tradițional.

În cazul călătoriilor multiple (adică călătoriile compuse din diferite segmente, precum și călătoriile recurente), o singură notificare din partea călătorului este suficientă, cu condiția ca acesta să ofere informații adecvate cu privire la orele călătoriilor ulterioare. Prin urmare, este responsabilitatea părții care primește notificarea (întreprinderea feroviară, gestionarul de gară, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism) să transmită informațiile tuturor întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară implicați. În lipsa unei notificări, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară din gările unde există personal trebuie să depună eforturi rezonabile pentru a asigura asistența, astfel încât persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să poată călători. Prin urmare, ar fi incompatibil cu regulamentul să se limiteze asistența la cazurile în care a fost primită o notificare prealabilă sau să se prevadă acest lucru în clauzele contractuale.

## 5.5. Formarea personalului care oferă asistență persoanelor cu handicap și/sau cu mobilitate redusă

Chiar dacă regulamentul nu conține dispoziții specifice cu privire la formare și sensibilizare, pentru a asigura eficacitatea asistenței acordate în conformitate cu regulamentul, cele mai bune practici ar impune că personalul să fie instruit periodic și informat cu privire la nevoile variate ale călătorilor cu diferite tipuri de handicap și restricții de mobilitate.

## 6. PLÂNGERI ADRESATE ÎNTRERINDERILOR FEROVIARE

În temeiul articolului 27 alineatul (2) din regulament, călătorii pot depune plângeri la oricare dintre întreprinderile feroviare implicate în călătoria în cauză. Călătorii trebuie să fie informați cu privire la termenele introduse privind acțiunile pentru despăgubiri prevăzute la articolul 60 din regulile uniforme, menționate în anexa I la regulament (a se vedea, de asemenea, secțiunea 7 de mai jos).

## 7. OFERIREA DE INFORMAȚII CĂLĂTORILOR CU PRIVIRE LA DREPTURILE LOR

În temeiul articolului 29 din regulament, călătorii au dreptul de a fi informați cu privire la drepturile și obligațiile lor. Informațiile furnizate trebuie să fie adecvate și transmise în așa fel încât, la momentul încheierii contractului de transport, călătorii să fi obținut informații cu privire la drepturile și obligațiile lor în temeiul contractului. Informațiile pot fi furnizate în formate alternative, dar trebuie să fie accesibile persoanelor cu handicap și puse direct la dispoziția călătorilor (de exemplu, călătorilor nu ar trebui să li se spună doar să consulte informațiile pe internet dacă aceștia pot rezerva sau plăti biletele la gară).

Acest lucru nu aduce atingere altor cerințe în materie de informare prevăzute de dreptul Uniunii, în special articolului 8 alineatul (2) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(2)</sup> privind drepturile consumatorilor și articolului 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(3)</sup> privind drepturile consumatorilor.

<sup>(1)</sup> Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Convenția a intrat în vigoare în UE la 22 ianuarie 2011. Ea a fost semnată de toate cele 28 de state membre și ratificată de majoritatea acestora. A se vedea, de asemenea, raportul privind punerea în aplicare a Convenției de către UE, SWD (2014) 182 final, 5.6.2014.

<sup>(2)</sup> Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

<sup>(3)</sup> Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

## 8. ASIGURAREA PUNERII ÎN APLICARE, COOPERAREA ÎNTRE ORGANISMELE NAȚIONALE DE APLICARE A LEGII ȘI SANȚIUNI

### 8.1. Tratarea plângerilor de către organismele naționale de aplicare a legii

Organismele naționale de aplicare a legii pot gestiona plângerile fie în primă instanță (și anume, în cazul în care nu a fost adresată altă plângere sau cerere întreprinderii, gestionarului de gară sau vânzătorului de bilete) sau în a doua instanță, în cazul în care călătorul nu este mulțumit cu soluția propusă de către întreprinderea feroviară, gestionarul de gară sau vânzătorul de bilete sau în cazul în care călătorul a primit niciun răspuns. Se recomandă ca plângerile să fie adresate mai întâi întreprinderii feroviare, deoarece aceasta ar trebui să fie în măsură să se ocupe de plângeri în modul cel mai eficient.

Deși regulamentul nu prevede o procedură de tratare a plângerilor (aceasta este lăsată la latitudinea statelor membre), principiul bunești gestiuni administrative prevede ca plângerile să fie tratate rapid și eficient. Întârzierile excesiv de lungi nu numai că ar pune sub semnul întrebării conformitatea cu regulamentul, dar ar duce, de asemenea, la un tratament inechitabil al călătorilor între statele membre. Prin urmare, organismele de tratare a plângerilor ar trebui să dispună de echipamentul și de personalul adecvat pentru a-și îndeplini sarcinile.

Pentru o mai bună eficacitate și pentru a asigura accesibilitatea pentru călători, cele mai bune practici ar impune stabilirea unor termene pentru a răspunde călătorilor. De exemplu, confirmarea de primire a plângerii ar trebui trimisă cel târziu în termen de două săptămâni și un răspuns definitiv ar trebui trimis în termen de trei luni. În cazurile complexe, organismul național de aplicare a legii poate, dacă dorește, să prelungească durata necesară pentru a soluționa plângerea la maximum șase luni. În acest caz, călătorii ar trebui să fie informați cu privire la motivele prelungirii termenului și la data probabilă a încheierii procedurii. În cazul în care un organism național de aplicare a legii este, de asemenea, un organism de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>(1)</sup>, termenele propuse menționate aici nu afectează în niciun fel și nu înlocuiesc termenele prevăzute în respectiva directivă.

Regulamentul nu prevede un termen-limită pentru depunerea plângerilor de către călători la organismul național de aplicare a legii. Prin urmare, ar trebui să se aplice termenele stabilite prin legislația națională, chiar dacă acest lucru înseamnă că termenele pot varia între statele membre. Pentru a se asigura că procedurile privind plângerile sunt puse în aplicare în mod eficient și pentru a oferi certitudine juridică întreprinderilor feroviare și altor întreprinderi care ar putea fi implicate, Comisia recomandă să se sugereze călătorilor să depună plângeri într-un interval de timp rezonabil. Conform bunelor practici, călătorii ar trebui să fie, de asemenea, informați cu privire la posibilitățile de recurs sau cu privire la alte acțiuni care pot fi întreprinse în cazul în care nu sunt de acord cu modul în care le-a fost evaluat cazul.

### 8.2. Cooperarea între organismele naționale de aplicare a legii cu privire la tratarea plângerilor transfrontaliere (articolul 31) și stabilirea organismului național de aplicare a legii competent

În afară de obligația de a coopera, regulamentul nu include dispoziții specifice privind tratarea plângerilor transfrontaliere între statele membre. În vederea accelerării și facilitării examinării acestor plângeri, Comisia recomandă următoarele bune practici:

Regulamentul stabilește obligațiile care le revin întreprinderilor feroviare. Călătorii pot adresa plângeri oricărui organism național de aplicare a legii sau altui organism desemnat [articolul 30 alineatul (2)]. În cazul unei plângeri privind o presupusă încălcare a unei obligații de către o întreprindere feroviară, plângerea ar trebui tratată, din motive de eficiență și eficacitate, de organismul național de aplicare a legii din statul membru care a autorizat întreprinderea feroviară.

De exemplu, în cazul unei plângeri referitoare la un deces sau o vătămare în urma unui accident feroviar, organismul național de aplicare a legii competent este cel din statul membru care a acordat licența întreprinderii feroviare care transporta călătorul la momentul accidentului. În cazul unei plângeri privind lipsa informațiilor prealabile înaintea călătoriei, organismul național de aplicare a legii va fi cel din statul membru care a acordat licența întreprinderii feroviare cu care călătorul a încheiat contractul de transport, chiar dacă acest lucru a fost realizat printr-un intermediar (de exemplu, vânzător de bilete, agenție de turism etc.). În cazul unei plângeri referitoare la asistență (băuturi răcoritoare, mese sau cazare), organismul național de aplicare a legii va fi cel din statul membru care a acordat licența întreprinderii feroviare responsabile pentru acordarea asistenței în temeiul articolului 18.

În anumite cazuri (de exemplu, cazuri complexe, cazuri care implică cereri multiple și călătorii transfrontaliere sau accidente pe teritoriul unui alt stat membru decât cel care a acordat licența întreprinderii feroviare), organismele naționale de aplicare a legii ar putea decide de comun acord să deroge de la principiile menționate mai sus și să identifice un organism național de aplicare a legii „principal”, în special în situațiile în care nu este clar cine este organismul competent sau dacă acest lucru ar facilita sau ar accelera soluționarea plângerii. În conformitate cu obligațiile care le revin în temeiul articolului 31 din regulamentul, toate organismele naționale de aplicare a legii implicate ar trebui să coopereze cu organismul național de aplicare a legii „principal” și să furnizeze informațiile relevante pentru a facilita soluționarea plângerii (de exemplu, prin schimbul de informații, prin oferirea de asistență pentru traducerea documentelor și furnizarea de informații privind circumstanțele accidentelor). Călătorii trebuie să fie informați care este organismul „principal”, iar acest organism ar trebui să servească drept punct unic de contact.

<sup>(1)</sup> Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 14).

În cazul unei plângeri referitoare la posibile încălcări comise de către gestionarii de gară, organismul național de aplicare a legii competent ar trebui să fie cel din statul membru pe al cărui teritoriu a avut loc incidentul.

În vederea promovării eficacității cooperării între organismele de aplicare a legii din statele membre, orice acord încheiat între acestea privind tratarea plângerilor ar trebui să garanteze că sancțiunile pentru încălcarea regulamentului pot fi impuse de către cel puțin una dintre autoritățile statelor membre în cauză.

---