



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 3.3.2004
COM (2004) 143 final

2004/0049 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril

(presentada por la Comisión)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente propuesta incluye una serie de normas destinadas a reforzar y mejorar los derechos y obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril. Se trata de una medida consiguiente al Libro Blanco titulado «La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad»¹, en el que la Comisión anunciaba claramente la necesidad de situar a los usuarios del sistema de transportes en el centro de la política correspondiente, con independencia del medio de transporte por ellos escogido. La Comisión demostró aún más, si cabe, la necesidad de intervención comunitaria en este sentido en su Comunicación «Hacia un espacio ferroviario europeo integrado»² en la que, a partir de un estudio³ realizado por encargo de la Comisión para evaluar el mercado real y potencial de servicios de transporte internacional de viajeros por ferrocarril, se pusieron de manifiesto múltiples deficiencias.

La necesidad de dispensar una mayor protección a los viajeros del transporte ferroviario internacional queda asimismo subrayada por las quejas enviadas a la Comisión por los ciudadanos europeos en relación con la inadecuada calidad del servicio prestado por las empresas ferroviarias en los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril. Esas deficiencias se detectan en múltiples aspectos como la insuficiencia de la información sobre horarios, tarifas, retrasos e interrupciones del servicio, la falta de limpieza de los trenes o la inaccesibilidad de los vagones o los andenes para las personas de movilidad reducida (PMR).

Además, la presente propuesta trata de atender, de forma genérica, la inquietud en torno a la calidad y la cantidad de servicios internacionales de ferrocarril expresada en las preguntas escritas y orales de los Diputados del Parlamento Europeo⁴.

La estrategia en materia de política de los consumidores para 2002-2006⁵ reconocía la necesidad de lograr una mayor protección de los consumidores en el sector del transporte internacional de viajeros por ferrocarril, máxime si se tiene en cuenta que este tipo de transporte suele quedar excluido del ámbito de aplicación de la normativa europea sobre protección de los consumidores.

El Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, actualmente vigente, incluye las reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional ferroviario de viajeros y equipaje, el llamado apéndice CIV. Esas disposiciones fueron acordadas por los países que son miembros de la Organización Intergubernamental

¹ COM(2001) 370 de 12.9.2001. Texto íntegro: http://europa.eu.int/comm/energy_transport/es/lb_es.html.

² Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, COM(2002)18 final de 23.1.2002. Texto íntegro: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm. Obsérvese que el texto de este documento de consulta, así como los enlaces a las disposiciones legales de la UE mencionadas en el documento pueden consultarse el sitio Internet de la Unidad de transporte ferroviario e interoperabilidad: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html.

³ Desarrollo del transporte (internacional) de viajeros por ferrocarril en la UE: estudio del mercado real y potencial de servicios de transporte internacional de viajeros por ferrocarril, OGM, Bruselas, febrero de 2002. El informe presenta un panorama general de los problemas a que se enfrentan los viajeros internacionales de ferrocarril. Texto íntegro: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

⁴ La lista completa de estas preguntas y las respuestas ofrecidas por la Comisión rebasa el ámbito práctico del presente documento de consulta. Puede no obstante encontrarse un ejemplo en el DO C 172 E de 18 de julio de 2002, p. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

⁵ COM (2002) 208 final de 7.5.2002: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html

para los Transportes Internacionales por Ferrocarril, actualmente 41. Todos los Estados miembros de la UE, así como los países de próxima adhesión que disponen de líneas ferroviarias (con la única excepción de Estonia) forman parte de la OTIF. La OTIF ha desarrollado un sistema uniforme de disposiciones aplicables al transporte de viajeros, equipajes y carga en el tráfico ferroviario internacional. El COTIF fue modificado por el Protocolo de Vilnius, de 3 de junio de 1999. Existe además una propuesta de acuerdo de adhesión de la Comunidad Europea al COTIF⁶, acontecimiento que será posible una vez haya entrado en vigor el Protocolo de Vilnius, lo que se producirá tras su ratificación por al menos dos terceras partes de los signatarios del Convenio, probablemente en 2005.

La obligación de transportar ha quedado suprimida en el nuevo COTIF. El contrato único podrá considerarse el soporte de los derechos de los viajeros. Hasta cierto punto, esto se basará en la cooperación voluntaria entre empresas ferroviarias. En la evaluación de los derechos dimanantes del COTIF se ha examinado la versión revisada. La actual propuesta de reglamento incluye, en considerable medida, derechos de los viajeros no contemplados por el COTIF. Así sucede en el caso de la información a los viajeros, la disponibilidad de los billetes, la compensación por los daños consecuentes, los derechos de las personas de movilidad reducida, las medidas de seguridad y la tramitación de las reclamaciones. En los casos de responsabilidad por muerte o lesiones de un viajero, la propuesta va más allá que el COTIF con el propósito de alinear el sector del transporte por ferrocarril al de la aviación. La propuesta trasciende asimismo disposiciones anteriores en lo que respecta al régimen de responsabilidad y a la indemnización por los retrasos y la cancelación de servicios. Si bien el CIV ofrece en estos casos alojamiento y compensación a los notificantes, el Reglamento otorgará asimismo derecho de indemnización a los viajeros. La propuesta impone a las empresas ferroviarias la obligación de cooperar para asegurar que se emiten billetes integrados y se ofrece información sobre los servicios.

El reglamento se ha considerado el medio más adecuado de asegurar la existencia de derechos exigibles y equivalentes para los viajeros del transporte internacional por ferrocarril.

La mejora de los derechos de los viajeros constituirá un factor esencial para el fomento del transporte por ferrocarril y, por consiguiente, la consecución de uno de los objetivos esenciales de la política común de transportes: consolidar y, si es posible, aumentar la cuota modal del transporte ferroviario en los niveles de 1998 (6,2%⁷) en 2010. Este objetivo implica que el transporte de viajeros por ferrocarril ha de incrementarse considerablemente en términos absolutos: de 287.000 millones de viajeros-kilómetro en 1998 a 327.000 millones de viajeros-kilómetro, según indican las actuales previsiones, e incluso a 400.000 millones de viajeros-kilómetro, según las hipótesis más optimistas. Esta última posibilidad supone un incremento cercano al 40% del transporte de viajeros por ferrocarril, aunque su cuota modal sólo represente un 6,7%. El estudio antes mencionado estimaba que el transporte ferroviario internacional representaba entre un 10% y 15% del volumen de negocios de las empresas ferroviarias. Asimismo, el estudio mencionaba el inmenso potencial del transporte internacional de viajeros por ferrocarril, pues se espera que el número de viajes al extranjero aumente como consecuencia de los cambios en la estructura demográfica de la población europea: es más probable que las personas de mayor edad viajen en tren, medio más cómodo y práctico que el automóvil, el autocar o el avión.

⁶ COM (2003) 696 final de 17.11.2003

⁷ Energía y transportes de la UE en cifras, edición de 2003, véase el cuadro 3.5.2: http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top

Consulta

En octubre de 2002, los servicios de la Comisión publicaron un Documento de consulta⁸, que contenía una visión general de los principales problemas y escollos que habían de resolverse a escala comunitaria. Éstos guardaban relación con las disposiciones generales y las condiciones del transporte de los viajeros en los desplazamientos internacionales por ferrocarril; los derechos de los viajeros antes, durante y después del viaje y las obligaciones de los viajeros de los servicios internacionales. Este documento se debatió durante una audiencia⁹ organizada en noviembre de 2002, a la que acudieron los principales interesados, como empresas ferroviarias, administradores de infraestructuras, organizaciones de viajeros y de consumidores y representantes de los Estados miembros. Los interesados respondieron a las preguntas planteadas en el Documento de consulta, las cuales se han tenido asimismo en cuenta a la hora de elaborar la presente propuesta.

Las organizaciones de consumidores, los representantes de las organizaciones de viajeros europeos y la mayor parte de los Estados miembros manifestaron su apoyo a la aplicación de un enfoque regulador a nivel comunitario, mientras que las empresas ferroviarias y, en menor medida, los administradores de infraestructuras, rechazaron esta solución legal. Las empresas ferroviarias, representadas por la Comunidad Europea de Ferrocarriles (CER) hicieron referencia a las actividades por ellas emprendidas para elaborar una Carta de los viajeros que aumentaría los derechos de éstos sobre una base voluntaria.

La Comisión, que acogió favorablemente los esfuerzos de la CER por conseguir una mejora sustancial de los servicios tanto nacionales como internacionales de ferrocarril, reconoce plenamente que el ámbito potencial de la Carta de viajeros es más amplio que la solución comunitaria, la cual se ceñirá a los desplazamientos internacionales de viajeros. No obstante, las cuestiones suscitadas en el Documento de consulta, como la responsabilidad de la empresa ferroviaria, la indemnización en caso de retrasos y cancelaciones de servicios o el acceso a los sistemas informatizados de reservas, deben abordarse mediante un marco regulador, y no con acuerdos voluntarios entre empresas ferroviarias, si realmente se desea garantizar la existencia de derechos exigibles para los viajeros.

Se ha efectuado un estudio que versa esencialmente sobre la indemnización en caso de retrasos¹⁰. El estudio, que se presentó a los interesados en junio de 2003, demostró claramente que la introducción de regímenes de indemnización sólo incrementaría levemente los costes de las empresas ferroviarias: un cálculo aproximado indica que representa menos del 1% del volumen de negocios derivado del transporte internacional de esas empresas. Las ventajas de la introducción de regímenes de indemnización son difíciles de cuantificar debido a una persistente falta de datos fiables y a los problemas derivados de la cuantificación de los efectos de la mejora de la calidad. Lo que sí es probable es que los costes derivados de los retrasos y las cancelaciones iguallen e incluso superen los costes de la introducción de

⁸ Documento de consulta sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril:
http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. En el sitio web figuran asimismo las reacciones y respuestas al documento de consulta.

⁹ Informe de la audiencia de 15 de noviembre de 2002, disponible en inglés, francés y alemán:
http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. En octubre de 2001 se organizó una primera audiencia de carácter exploratorio cuyo informe puede consultarse en la misma página de Internet.

¹⁰ Informe Landwell : Estudio sobre los sistemas de sanciones en el sector ferroviario, 14 de febrero de 2003

regímenes de indemnización, ya que habría que tener asimismo en cuenta los costes derivados del personal adicional, las horas extraordinarias y el material rodante. La introducción de un régimen de indemnización debería constituir por lo tanto un incentivo adicional para que las empresas ferroviarias aumentasen sus niveles de calidad.

Fundamento jurídico

El fundamento jurídico de esta propuesta figura explícitamente en el artículo 71 del Tratado CE, al que se aplica el procedimiento de codecisión.

Objetivos y ámbito de aplicación

Esta propuesta pretende crear un conjunto de derechos y obligaciones para los viajeros internacionales de ferrocarril con el fin de aumentar la eficacia y el interés de este tipo de transporte. La propuesta establecerá disposiciones sobre los requisitos mínimos de la información que es preciso facilitar a los viajeros antes, durante y después del viaje; las condiciones del contrato; la responsabilidad de las empresas ferroviarias en caso de accidentes, retrasos o cancelaciones de los servicios; las condiciones de ayuda a las personas de movilidad reducida y, por último, las condiciones en las que habrán de cooperar las empresas ferroviarias para alcanzar los objetivos del presente Reglamento.

Además, la presente propuesta define las obligaciones de los viajeros, como la de comprar un billete y la de abstenerse de toda conducta que pueda causar molestias al personal del tren o a los demás viajeros.

Disposiciones específicas

Capítulo 1 Disposiciones generales

Artículo 1

Este artículo expone el objeto y el ámbito de aplicación del Reglamento.

Artículo 2

El artículo 2 contiene todas las definiciones.

Capítulo 2 Información y billetes

Artículo 3

Este artículo establece el derecho de los viajeros a obtener información. Según el anexo, la información se divide en información previa, simultánea y posterior al viaje. El artículo regula tanto el contenido de la información como el formato en el que ha de presentarse.

Artículo 4

El apartado 1 del artículo 4 trata del contrato de transporte y su valor probatorio. El apartado 2 del artículo 4 se refiere a la expedición de los billetes y a la información que éstos deben contener. El apartado 3 del artículo 4 confiere a los viajeros el derecho a transferir los billetes emitidos a su nombre. Por último, el apartado 4 del artículo 4 deberá permitir la evolución de los billetes (por ejemplo, los billetes electrónicos).

Artículo 5

Este artículo corresponde al artículo 3 del Reglamento 2299/89 sobre el código de conducta de los sistemas informatizados de reserva. Es de vital importancia asegurar el acceso a estos sistemas para garantizar el acceso no discriminatorio a los billetes y la defensa de los intereses de los consumidores.

Artículo 6

Este artículo confiere a los viajeros el derecho a comprar billetes directos integrados para un viaje internacional. Semejante derecho sólo puede garantizarse si se obliga a las empresas ferroviarias a cooperar; dicha cooperación constituye un medio para que las empresas ferroviarias simplifiquen el transporte internacional por ferrocarril. El apartado 3 del artículo 6 trata de los canales de distribución de los billetes internacionales de ferrocarril, y determina las condiciones en las que los viajeros pueden comprar los billetes a bordo del tren.

Capítulo 3 Responsabilidad de la empresa ferroviaria

Artículo 7

Este artículo regula la responsabilidad en caso de muerte o lesiones de un viajero. La empresa ferroviaria es responsable en caso de que el accidente se produzca cuando el viajero se halle bien a bordo del tren, bien embarcando en el tren, bien desembarcando del tren. La empresa ferroviaria es asimismo responsable a este respecto por el administrador de la infraestructura.

El apartado 2 del artículo 7 establece la obligación de aseguramiento por un importe determinado. En el campo de la aviación civil, la disposición correspondiente se encuentra en el apartado 2 del artículo 3 del Reglamento 889/2002¹¹.

Artículo 8

Este artículo recoge la responsabilidad respecto del equipaje de mano tanto en caso de que el viajero resulte herido como consecuencia del accidente como cuando resulte ileso. En el primer caso, la empresa ferroviaria es siempre responsable; en el segundo, sólo si hay culpa por su parte.

Artículo 9

Este artículo regula la responsabilidad respecto del equipaje. La empresa ferroviaria debe responder si los daños se producen cuando el equipaje se halla bajo su responsabilidad.

Artículo 10

Este artículo introduce el derecho de los viajeros a recibir una indemnización en caso de retraso. La empresa ferroviaria es responsable por los retrasos -incluidos aquellos que ocasionan la pérdida de un enlace- o las cancelaciones, salvo cuando son resultado de circunstancias excepcionales.

Artículo 11

¹¹ Reglamento 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.

Este artículo otorga a los viajeros derecho a indemnización por los daños consecuentes al retraso, la pérdida del enlace o la cancelación de los servicios.

Capítulo 4 Indemnización por daños y perjuicios

Artículo 12

Este artículo asimila el sector del ferrocarril al de la aviación, ya que introduce una estricta responsabilidad sin límites económicos en caso de muerte o lesiones de los viajeros.

Hasta un importe de 220 000 euros (aproximadamente 175 000 Derechos Especiales de Giro o DEG), la empresa ferroviaria no puede impugnar la reclamación, salvo cuando la culpa de los daños sea atribuible al propio viajero. Por encima de dicho importe, puede impugnarla, pero la carga de la prueba recae en la empresa ferroviaria. En el CIV, la responsabilidad por muerte y lesiones de los viajeros también es de carácter estricto, es decir, responsabilidad no culposa, pero puede impugnarse en determinadas circunstancias. Por consiguiente, el régimen de responsabilidad introducido por el presente Reglamento es más severo. Los DEG constituyen un activo de reserva internacional creado en 1969 por el FMI. Pueden definirse como una cesta de monedas que actualmente incluye el euro, el yen japonés, la libra esterlina y el dólar estadounidense y se utiliza en los sectores de la aviación y marítimo y en el contexto del COTIF. Desde el punto de vista de los viajeros, se ha considerado más apropiado utilizar el euro como moneda de referencia en el presente Reglamento, pero la base de los importes indicados está en DEG, lo que explica el hecho de que las cifras no sean redondas.

El apartado 3 del artículo 12 concede derechos a los descendientes de los viajeros.

Artículo 13

Este artículo concede a los viajeros derecho a la percepción de anticipos para cubrir los gastos inmediatos al accidente. Corresponde a las disposiciones aplicables a semejantes casos en el sector de la aviación.

Artículo 14

Este artículo indica el importe pagadero en caso de que el equipaje resulte dañado o destruido. El importe correspondiente al equipaje de mano es equivalente al señalado por el CIV (Artículo 34), mientras que el correspondiente a las demás piezas de equipaje se ajusta a lo dispuesto en el sector de la aviación (apartado 2 del artículo 22 de la Decisión 2001/539 del Consejo¹²).

Artículo 15

Este artículo establece el derecho a indemnización por retrasos. Los importes correspondientes figuran en el anexo y se hallan diferenciados en función del servicio y la duración del mismo. Además, el artículo fija los plazos y el modo de pago de la indemnización. No se concede indemnización alguna para los importes iguales o inferiores a cuatro euros.

¹² Decisión del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal)

Artículo 16

Este artículo otorga a los viajeros el derecho a que se les reintegren los importes abonados o se les conduzca a su destino por otra ruta cuando un retraso o la cancelación de los servicios les ocasionen la pérdida de un enlace. Idéntica medida se propone en el sector de la aviación en caso de denegación de embarque y anulación o retraso importante de los vuelos.

Artículo 17

Este artículo confiere a los viajeros derecho a asistencia en caso de retraso, pérdida de enlace o cancelación de un servicio. Esa asistencia incluye comidas, alojamiento, transporte y notificación. Según el artículo, cuando así se les solicite y con el fin de facilitar a los viajeros el ejercicio de sus derechos, las empresas ferroviarias deberán certificar en el billete que el servicio ha sido retrasado o cancelado.

Artículo 18

Este artículo aclara que las normas sobre responsabilidad del Reglamento serán de aplicación incluso si parte del transporte ferroviario se efectúa en un transbordador -es decir, si los vagones del ferrocarril son transportados a bordo del buque-, salvo cuando el régimen legal aplicable al transporte marítimo resulte más favorable a los viajeros.

El Reglamento será aplicable si el transporte por ferrocarril es temporalmente suspendido y los viajeros son transportados en otro medio.

Artículo 19

El objetivo de este artículo es dejar claro que, cuando el viaje internacional sea efectuado por varias empresas ferroviarias sucesivas, los viajeros tendrán derecho a escoger entre éstas a la destinataria de su reclamación, la cual será responsable con arreglo al principio de solidaridad.

Artículo 20

Este artículo salvaguarda los derechos de los viajeros cuando la empresa ferroviaria con la que hayan suscrito el contrato encomiende la ejecución del transporte a otra empresa ferroviaria.

Artículo 21

Este artículo enumera las personas por las que es responsable la empresa ferroviaria. Además de ser responsable por su personal y las demás personas a cuyos servicios recurra, la empresa ferroviaria es también responsable por el personal del administrador de la infraestructura.

Artículo 22

Según establece este artículo, las reclamaciones fundamentadas en el Reglamento sólo pueden presentarse contra la empresa ferroviaria en las condiciones y con las limitaciones fijadas en el mismo. Idéntica disposición es aplicable a las reclamaciones contra las personas por las que es responsable la empresa ferroviaria.

Artículo 23

Este artículo fija los plazos de prescripción de las acciones. El apartado 1 del artículo 23 corresponde al artículo 60 del CIV, mientras que su apartado 2 calca la disposición vigente en el campo de la aviación, lo que amplía el plazo en un año en comparación con el del CIV.

Artículo 24

El artículo 24 recoge el derecho de recurso.

Artículo 25

El apartado 1 del artículo 25 garantiza al viajero la nulidad de pleno derecho de toda exención de las obligaciones del Reglamento. El apartado 2 del artículo 25 precisa que las normas establecidas tienen carácter mínimo, pudiendo establecerse condiciones más favorables.

Artículo 26

Este artículo contiene la excepción a las normas en materia de responsabilidad: si la empresa ferroviaria demuestra que los daños han sido causados por el propio viajero, pierde toda responsabilidad respecto de los mismos. La excepción es aplicable también en caso de muerte o lesiones de un viajero.

Artículo 27

Este artículo otorga a las personas de movilidad reducida el derecho a adquirir un billete y efectuar una reserva para un viaje internacional.

Artículo 28

El artículo 28 otorga derecho a asistencia a las personas de movilidad reducida, a condición de que notifiquen previamente sus necesidades a la empresa ferroviaria. La asistencia se destina a embarcar en el tren, desembarcar del mismo y efectuar los transbordos necesarios. Este artículo introduce la figura de administrador de la estación, responsable de ofrecer asistencia a las personas de movilidad reducida en la estación de ferrocarril.

Artículo 29

Este artículo designa a la persona responsable de prestar asistencia. Además, incluye normas sobre tarifas.

Artículo 30

Este artículo ofrece a las personas de movilidad reducida el derecho a solicitar asistencia a la empresa ferroviaria o al operador de viajes una vez a bordo del tren, para embarcar en el tren o para desembarcar del mismo, siempre y cuando notifiquen sus necesidades por anticipado.

Artículo 31

El artículo 31 trata de la recepción de notificaciones y de la comunicación entre la empresa ferroviaria o el operador de viajes y el organismo de gestión en la estación de ferrocarril.

Capítulo 7 Calidad del servicio

Artículo 32

El objeto de este artículo es la seguridad en las estaciones de ferrocarril y a bordo del tren. La seguridad de los viajeros requiere la cooperación de las empresas ferroviarias.

Artículo 33

Este artículo pretende asegurar cierto nivel de calidad del servicio. Se definirán normas de calidad de los servicios internacionales cuyo cumplimiento será supervisado por la empresa ferroviaria que preste el servicio; los resultados serán publicados.

Artículo 34

El artículo 34 establece un mecanismo de tramitación de las reclamaciones beneficioso para los viajeros. En él se indica a quién pueden presentarse las reclamaciones, en qué lenguas pueden redactarse, quién debe responder a las mismas y en qué plazo puede obtenerse una respuesta. Además, establece que las empresas ferroviarias deben publicar el número de reclamaciones recibidas.

Artículo 35

El artículo designa al destinatario de las reclamaciones por responsabilidad.

Artículo 36

Este artículo fija las obligaciones de los viajeros, los cuales deben hallarse en posesión de un billete válido y comportarse adecuadamente.

Capítulo 8 Control y ejecución de las normas

Artículo 37

Este artículo dispone que las empresas ferroviarias deben informar al público acerca de los servicios que van a interrumpirse.

Artículo 38

Este artículo impone a los Estados miembros la obligación de designar un organismo responsable de la ejecución del Reglamento.

Artículo 39

En virtud de este artículo, los organismos designados deben cooperar y proceder al intercambio de información.

Capítulo 9 Disposiciones finales

Artículo 40

Este Artículo determina las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las disposiciones del Reglamento.

Artículo 41

El Artículo 41 trata de la modificación de los anexos.

Artículo 42

Este artículo trata de la modificación de las disposiciones relativas a los importes indicados en el Reglamento.

Artículo 43

El artículo 43 determina los procedimientos de comités aplicables.

Artículo 44

En virtud de este artículo, la Comisión debe informar al Parlamento Europeo y al Consejo de la aplicación y los resultados del presente Reglamento a los tres años de su entrada en vigor.

Artículo 45

El artículo fija la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento.

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y, en particular, el apartado 1 de su artículo 71,

Vista la propuesta de la Comisión¹³,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹⁴,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones¹⁵,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado¹⁶,

Considerando lo siguiente:

(1) En el contexto de la política común de transportes, es importante garantizar la calidad de los servicios de ferrocarril y los derechos de los usuarios de los ferrocarriles internacionales, además de aumentar la calidad y la eficacia de los servicios internacionales 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.

(2) La Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006¹⁷ establece el objetivo de conseguir un elevado nivel de protección de los consumidores en el sector de los transportes, y dispensar en el mismo a los consumidores la protección que requiere el apartado 2 del artículo 153 del Tratado.

(3) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información antes, durante y después del viaje.

(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.

(5) Siempre que se utilicen adecuadamente, los sistemas informatizados de venta de billetes pueden ofrecer un importante y útil servicio a los viajeros de ferrocarril. Procede por lo tanto facilitar el acceso a esos sistemas sobre una base no discriminatoria.

¹³ DO C , , p .

¹⁴ DO C , , p .

¹⁵ DO C , , p .

¹⁶ DO C , , p .

¹⁷ COM (2002) 208 final, DO C 137 de 8.6.2002, p. 2

(6) Las empresas ferroviarias deben cooperar para facilitar la transferencia de una red a otra y de un operador a otro, cooperación que garantizará el suministro de billetes integrados a los viajeros de ferrocarril.

(7) La cooperación de las empresas ferroviarias que ofrecen servicios de transporte de viajeros es necesaria para asegurar que los viajeros internacionales de ferrocarril puedan acogerse a las disposiciones del presente Reglamento. Esa cooperación deberá estar abierta, en términos no discriminatorios, a cualquier empresa ferroviaria que se proponga prestar servicios de transporte de viajeros por ferrocarril.

(8) Los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril deben resultar beneficiosos para toda la ciudadanía. Por consiguiente, las personas que sufran la desventaja de una movilidad reducida provocada por la discapacidad, la edad o cualquier otro factor deben disponer de igualdad de oportunidades a la hora de viajar por ferrocarril.

(9) La existencia de un sistema seguro y moderno de transporte por ferrocarril requiere el establecimiento de un sistema de responsabilidad ilimitada en caso de muerte o lesión de los viajeros.

(10) La introducción de límites de responsabilidad para los casos de extravío o avería del equipaje y para los perjuicios ocasionados por los retrasos, la pérdida de enlaces o la cancelación del viaje debería introducir una mayor claridad y aportar incentivos al mercado de servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril, en beneficio de los propios usuarios.

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

(12) Es importante que las disposiciones del presente Reglamento se apliquen incluso cuando el transporte de viajeros se efectúe por otros medios, en particular por mar o por vías navegables interiores, ya sea como parte del viaje por ferrocarril, ya sea debido a cambios temporales. La prevalencia de la responsabilidad del operador ferroviario se ajusta a lo dispuesto en los convenios internacionales, especialmente en el apartado 3 del artículo 1 de las Reglas internacionales uniformes relativas al contrato de transporte internacional ferroviario de viajeros y equipaje (CIV – Apéndice A del Convenio), el «Protocolo de Vilnius de 1999», y en el apartado 2 del artículo 2 del Convenio de Atenas relativo al transporte de viajeros y sus equipajes por mar de 2002.

(13) Cuando los servicios de transporte hayan sido prestados por empresas ferroviarias sucesivas, los viajeros deben poder presentar sus reclamaciones a cualquiera de ellas.

(14) El mantenimiento de un alto nivel de seguridad tanto en las estaciones como a bordo de los trenes redundará en interés del mercado de transporte de viajeros por ferrocarril.

(15) En interés de los demás viajeros y de las empresas ferroviarias, los viajeros han de cumplir una serie de reglas de comportamiento.

(16) Los efectos del presente Reglamento deberán analizarse, en particular, en relación con la inflación y la evolución del nivel de competencia en los mercados pertinentes de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril.

(17) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de 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 datos¹⁸.

(18) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

(19) Habida cuenta de que los objetivos de las medidas por adoptar, a saber, el desarrollo de los ferrocarriles de la Comunidad y la introducción de derechos de los viajeros en el tráfico internacional de ferrocarril, no pueden lograrse en grado suficiente mediante la mera intervención de los Estados miembros debido a las dimensiones internacionales del asunto y a la necesidad de una coordinación internacional de los desplazamientos internacionales de viajeros por ferrocarril, y de que pueden alcanzarse mejor a escala comunitaria, la Comunidad puede adoptar medidas de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado. De acuerdo con el principio de proporcionalidad consagrado en ese mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para conseguir esos objetivos.

(20) Las medidas necesarias para la aplicación del presente Reglamento se adoptarán de conformidad con 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 Comisión¹⁹.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento establece los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril.

2. El presente Reglamento se aplicará a los viajes internacionales efectuados dentro de la Comunidad cuando el servicio internacional sea explotado por una empresa ferroviaria que disponga de una licencia en virtud de la Directiva 95/18/CE del Consejo²⁰.

Cuando la Comunidad haya celebrado un acuerdo en materia de transporte ferroviario con un tercer país, el presente Reglamento se aplicará asimismo a los viajes internacionales hacia o desde ese país o en tránsito por el mismo.

3. El presente Reglamento se aplicará a los sistemas informatizados de datos y reservas (SIDR) cuando éstos se ofrezcan para su uso y/o se utilicen dentro de la Comunidad para

¹⁸ DO L 281 de 23.11.1995, p.31.

¹⁹ DO L 184 de 17.7.1999, p.23.

²⁰ DO L 143 de 27.6.1995, p.70.

facilitar información sobre viajes internacionales por ferrocarril, así como para la distribución y venta de billetes y/o de reservas para ese viaje internacional.

Artículo 2

Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «empresa ferroviaria»: toda empresa pública o privada, poseedora de una licencia expedida de acuerdo con la legislación comunitaria aplicable, cuya actividad principal sea prestar servicios ferroviarios de transporte de viajeros, debiendo ser dicha empresa quien aporte la tracción;
- 2) «administrador de la infraestructura»: todo organismo o empresa que sea responsable, en particular, de la instalación y el mantenimiento de la infraestructura ferroviaria, o parte de la misma, según se define en el artículo 3 de la Directiva 91/440/CEE, lo que puede incluir asimismo la gestión del control de la infraestructura y los sistemas de seguridad. Las funciones del administrador de la infraestructura dentro de una red o parte de la misma podrán asignarse a distintos organismos o empresas;
- 3) «organismo adjudicador»: organismo responsable de la atribución de la capacidad de infraestructura ferroviaria;
- 4) «organismo de tarificación»: organismo responsable de la tarificación de la utilización de la capacidad de infraestructura ferroviaria;
- 5) «operador de viajes»: organizador o detallista, distinto de las empresas ferroviarias, en el sentido de los apartados 2 y 3 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados²¹;
- 6) «estación de ferrocarril principal»: estación de ferrocarril con servicios internacionales y/o servicios nacionales de larga distancia de más de 100 kilómetros;
- 7) «administrador de estaciones»: entidad organizativa a quien, en cada Estado miembro, se confía la responsabilidad de la gestión y/o el mantenimiento de las estaciones de ferrocarril;
- 8) «contrato de transporte»: contrato entre una empresa ferroviaria y/o un operador de viajes, por una parte, y un viajero, por otra, para la provisión de uno o más viajes internacionales y, cuando así proceda, una o más reservas, con independencia de la empresa ferroviaria u otra que de hecho efectúe el transporte y/o sea subcontratada por la empresa ferroviaria y/o el operador de viajes que celebre el contrato.
- 9) «billete»: documento válido que prueba la celebración de un contrato de transporte y otorga derecho al citado transporte, o su equivalente en soporte distinto del papel, por ejemplo el formato electrónico, emitido o autorizado por la empresa ferroviaria;

²¹ DO L 158 de 23.6.1990, p.59.

- 10) «reserva»: certificado de que el viajero dispone de un billete u otra prueba que atestigüe que la reserva ha sido aceptada y registrada por la empresa ferroviaria o el operador de viajes;
- 11) «billete directo»: billete o billetes que constituyen el contrato de transporte necesario para realizar un viaje internacional desde el punto de origen hasta el de destino, utilizando una serie de servicios y/o empresas ferroviarias;
- 12) «viaje internacional»: transporte de viajeros por ferrocarril en el que se cruce al menos una frontera interior comunitaria, que puede llevarse a cabo mediante un servicio internacional y/o un servicio nacional en lo que respecta al trayecto nacional del viaje;
- 13) «servicio internacional»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril en el que el tren cruce al menos una frontera interior comunitaria; el tren podrá ensamblarse y/o dividirse, y los distintos componentes podrán tener distintos orígenes y destinos, siempre y cuando cada uno de los vagones cruce al menos una frontera;
- 14) «servicio internacional de alta velocidad»: servicio internacional de ferrocarril, parte del cual al menos se efectúa en las infraestructuras ferroviarias dedicadas a la alta velocidad que se definen en la letra a) del apartado 2 de la Directiva 1996/48/CE del Consejo²²;
- 15) «retraso»: tiempo transcurrido entre la hora de salida de la estación y/o llegada a la misma programadas en el horario de servicio o en el horario publicado, incluidos los prospectos puestos a disposición de los viajeros, y la hora real de salida y/o llegada del servicio internacional o el servicio internacional de alta velocidad;
- 16) «cancelación»: suspensión de un servicio internacional o un servicio internacional de alta velocidad programado;
- 17) «daños consecuentes»: daños de consideración derivados de un retraso, un retraso que ocasione la pérdida de un enlace, o una cancelación;
- 18) «horario de servicio»: datos que determinan todos los movimientos proyectados de trenes y material rodante que tendrán lugar en la infraestructura pertinente durante el periodo de vigencia de ese horario;
- 19) «Sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario (SIDR)» sistema informatizado que contiene información sobre todos los servicios de viajeros ofrecidos por las empresas ferroviarias; la información sobre los servicios de viajeros archivada en el SIDR 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 de movilidad reducida;

²² DO L 235 de 17.9.1996, p.6.

- (e) dispositivos que permiten la realización de reservas o la expedición de billetes, en la medida en que algunos de esos dispositivos o todos ellos se pongan a disposición de los abonados;
- 20) «proveedor de sistemas»: entidad y sus filiales que se encarguen de la explotación y comercialización de sistemas informatizados de datos y reservas para el transporte ferroviario;
- 21) «persona de movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se vea reducida debido a una incapacidad física, sensorial o locomotriz, a una discapacidad mental, a la edad, a la enfermedad o a cualquier otra discapacidad, y cuya situación requiera una atención especial y la adaptación a sus necesidades del servicio prestado a todos los viajeros;
- 22) «empresa ferroviaria sucesiva»: empresa ferroviaria que ejecuta una parte del servicio internacional;
- 23) «empresa ferroviaria sustitutoria»: empresa ferroviaria que no ha celebrado contrato de transporte con el viajero, pero a la que la empresa ferroviaria ha confiado, total o parcialmente, la ejecución del transporte.

CAPÍTULO II INFORMACIÓN Y BILLETES

Artículo 3

Información sobre el viaje

Las empresas ferroviarias y/o los operadores de viajes facilitarán a los viajeros, como mínimo, la información que se indica en el anexo I.

La información previa al viaje, que también se indica en el anexo I, se facilitará respecto de los servicios ofrecidos también por otras empresas ferroviarias.

Toda esta información se presentará en el formato más apropiado.

Artículo 4

Contrato de transporte y billetes

1. En virtud del contrato de transporte, la empresa ferroviaria o las empresas ferroviarias se comprometerán a transportar al viajero, así como su equipaje de mano y el resto de su equipaje, al punto de destino. El contrato deberá confirmarse mediante la emisión de uno o más billetes al viajero. El billete se considerará un indicio razonable de la celebración del contrato.

2. Los billetes emitidos por las empresas ferroviarias deberán contener como mínimo la información indicada en el anexo II.

3. Los billetes y las reservas emitidos en nombre del viajero serán transferibles a otra persona en las condiciones especificadas en el momento de la compra de los billetes.

4. Los billetes y las reservas podrán establecerse en forma de registro de datos electrónicos que puedan transformarse en símbolos escritos legibles.

Artículo 5

Acceso a los sistemas de información sobre viajes

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CEE) nº 2299/89 del Consejo, de 24 de julio de 1989²³, por el que se establece un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva, y, en particular, en su artículo 21 *ter*, se aplicará lo establecido en los apartados 2 a 7 siguientes.

2. El proveedor de sistemas que ofrezca medios de distribución de servicios regulares de transporte de viajeros por ferrocarril brindará a toda empresa ferroviaria que así lo solicite la posibilidad de recurrir, sobre una base equitativa y no discriminatoria, a esos medios, dentro de la capacidad disponible del sistema en cuestión y con sujeción a las posibles limitaciones técnicas que escapen al control del proveedor de sistemas.

3. Los proveedores de sistemas no podrán:

- (a) incluir condiciones no razonables en los contratos que suscriban con las empresas ferroviarias participantes;
- (b) exigir la aceptación de condiciones adicionales que, por su naturaleza o según la práctica comercial, carezcan de relación con la participación en su sistema de información, debiendo aplicar las mismas condiciones a un mismo nivel de servicio.

4. Los proveedores de sistemas no podrán incluir entre las condiciones de participación en su sistema de información la de que las empresas ferroviarias participantes no puedan participar de forma paralela en otro sistema.

5. Las empresas ferroviarias participantes tendrán derecho a resolver su contrato con los proveedores de sistemas, sin penalización alguna, con un preaviso de seis meses que no podrá expirar antes del final del primer año.

6. Los medios de carga y tratamiento de datos facilitados por los proveedores de sistemas se pondrán a disposición de todas las empresas ferroviarias participantes, sin discriminación alguna.

7. Si el proveedor de sistemas introduce alguna mejora en los medios de distribución utilizados o en el equipo empleado para la puesta a disposición de los medios, deberá ofrecer estas mejoras a todas las empresas ferroviarias participantes en idénticas condiciones, con sujeción a las limitaciones técnicas existentes.

²³ DO L 220 de 29.7.1989, p. 1.

Artículo 6

Disponibilidad de billetes, billetes directos y reservas

1. Las empresas ferroviarias y/o los operadores de viajes deberán ofrecer billetes y/o billetes directos para los viajes internacionales entre, al menos, las estaciones de ferrocarril principales así como para las estaciones de ferrocarril ubicadas en una zona cuyo centro sea la estación de ferrocarril más cercana.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 81, 82 y 86 del Tratado, las empresas ferroviarias cooperarán con el fin de ofrecer a los viajeros billetes directos para los viajes internacionales. Esta cooperación quedará abierta a toda empresa ferroviaria de forma no discriminatoria. Los servicios realizados para la provisión de billetes se tarificarán en función de los costes. Las empresas ferroviarias notificarán el (los) acuerdo(s) de cooperación un año después de la entrada en vigor del presente Reglamento.
3. Los billetes para viajes internacionales deberán distribuirse a los viajeros al menos a través de los puntos de venta siguientes:
 - (a) taquillas y, cuando se disponga de ellas, taquillas automáticas en todas las estaciones de ferrocarril principales, o:
 - (b) teléfono/Internet o cualquier otra tecnología de la información de uso generalizado, sin que la utilización de este canal de distribución implique gastos adicionales.
4. No obstante, las empresas ferroviarias ofrecerán la posibilidad de comprar los billetes para los viajes internacionales a bordo del tren, en las condiciones fijadas en el artículo 36.

CAPÍTULO III RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA FERROVIARIA

Artículo 7

Muerte y lesiones de los viajeros

1. La empresa ferroviaria se considerará responsable en los supuestos de muerte o lesiones personales del viajero, ya sean físicas o mentales, siempre y cuando el accidente que haya ocasionado la muerte o las lesiones se haya producido cuando el viajero se encontraba a bordo del tren, o bien embarcando o desembarcando del mismo.
2. La obligación de aseguramiento establecida en el artículo 9 de la Directiva 95/18/CE, en la medida en que se refiere a la responsabilidad respecto de los viajeros, se entenderá como la obligación de que las empresas ferroviarias estén aseguradas hasta el nivel adecuado para permitir que todas las personas con derecho a indemnización reciban la totalidad del importe que les corresponda de conformidad con el presente Reglamento.

La cobertura mínima del seguro por viajero ascenderá a 310 000 euros.

Artículo 8

Equipaje de mano

1. En caso de muerte o lesiones de un viajero, la empresa ferroviaria será responsable por el extravío total o parcial o los daños de los efectos personales que el viajero llevase consigo o como equipaje de mano.
2. Aparte de esto, la empresa ferroviaria no será responsable del extravío o los daños de los efectos personales o el equipaje de mano de cuya supervisión fuera responsable el propio viajero, salvo si el extravío o los daños son imputables a la empresa ferroviaria.

Artículo 9

Otro equipaje

La empresa ferroviaria será responsable de los daños derivados de la destrucción total o parcial, el extravío o los daños del equipaje, a condición de que el evento que haya ocasionado la destrucción, el extravío o los daños se haya producido cuando el equipaje se hallase bajo la responsabilidad de la empresa ferroviaria.

Artículo 10

Retrasos

La empresa ferroviaria será responsable de los retrasos, incluso los que ocasionen la pérdida de un enlace y/o la cancelación de un servicio internacional de transporte de viajeros y/o de equipaje.

La empresa ferroviaria no será responsable de los retrasos o cancelaciones de servicios internacionales que se deban a condiciones meteorológicas excepcionales, catástrofes naturales y actos de guerra o terrorismo.

Artículo 11

Daños consecuentes

Cuando una empresa ferroviaria sea responsable de un retraso, un retraso que ocasione la pérdida de un enlace o una cancelación, dicha empresa será, con independencia de las condiciones de indemnización por retraso establecidas en el artículo 10, responsable por daños y perjuicios.

No obstante lo dispuesto en el artículo 16, los retrasos inferiores a una hora no darán lugar a indemnización por daños consecuentes.

CAPÍTULO IV DAÑOS Y COMPENSACIONES

Artículo 12

Indemnización por daños y perjuicios en caso de muerte o lesiones de los viajeros

1. La responsabilidad de las empresas ferroviarias en caso de muerte o lesiones personales de los viajeros no estarán sujetas a límite económico alguno.
2. En el caso de las indemnizaciones por daños y perjuicios dimanantes del apartado 1 del artículo 7 que no rebasen 220 000 euros por viajero, la empresa ferroviaria no podrá excluir o limitar su responsabilidad. Por encima de ese importe, no serán responsables de daños y perjuicios las empresas ferroviarias que demuestren no haber incurrido en negligencia u otra conducta culposa.
3. Si, como consecuencia de la muerte del viajero, las personas a quien éste tuviera o hubiera tenido obligación legal de mantener se vieran privadas de esa manutención, la indemnización por la pérdida alcanzará asimismo a estas personas.

Artículo 13

Anticipos

Cuando un viajero muera o resulte lesionado, la empresa ferroviaria procederá al pago de un anticipo destinado a cubrir las necesidades económicas inmediatas en un plazo de 15 días desde la identificación de la persona con derecho a la indemnización por daños y perjuicios.

En caso de muerte, este anticipo no será inferior a 21 000 euros.

Artículo 14

Indemnización por el equipaje de mano y el resto del equipaje

1. Cuando la empresa ferroviaria sea responsable en virtud de lo dispuesto en el artículo 8, deberá pagar una indemnización cuyo límite máximo será de 1.800 euros por viajero.
2. Cuando la empresa ferroviaria sea responsable en virtud de lo dispuesto en el artículo 9, deberá pagar una indemnización cuyo límite máximo será de 1.300 euros por viajero.

Artículo 15

Indemnización por retrasos

1. Los viajeros que vayan a sufrir un retraso podrán solicitar a la empresa ferroviaria una indemnización sin por ello renunciar a su derecho al transporte. Las indemnizaciones mínimas por causa de retraso se indican en el anexo III.

2. La indemnización mencionada en el apartado 1 se pagará en un plazo de 14 días a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. La indemnización sólo podrá pagarse en forma de vales y/o otros servicios con el consentimiento firmado del viajero.

3. No se deducirán de la indemnización mencionada en el apartado 1 los costes de las transacciones financieras como tasas, gastos telefónicos o sellos. Las empresas ferroviarias podrán introducir un umbral mínimo por debajo del cual no se pagará indemnización alguna. Ese umbral no podrá superar 4 euros.

Artículo 16

Pérdida de enlaces y cancelaciones

1. Cuando los retrasos ocasionen la pérdida de un enlace o la cancelación de un servicio internacional, se aplicará lo dispuesto en el apartado 2, excepto cuando la empresa ferroviaria pueda demostrar que la cancelación del servicio se debió exclusivamente a circunstancias excepcionales.

2. Cuando una empresa ferroviaria vaya a sufrir un retraso que conduzca a la pérdida de un enlace, o cuando, antes de la hora de salida prevista, una empresa ferroviaria cancele o prevea con un alto grado de certidumbre que va a cancelar un servicio internacional de ferrocarril, hará todo cuanto esté en su mano por informar a los viajeros de dichas circunstancias.

Los viajeros podrán optar, al menos, por una de las alternativas siguientes:

- (a) reintegro del importe total del billete -en las condiciones en que éste hubiera sido abonado- correspondiente a la parte o las partes del viaje no efectuadas y a la parte o las partes ya efectuadas si el viaje internacional ha dejado de tener finalidad alguna 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 los apartados 2 o 3 del artículo 15; o
- (b) prosecución del viaje o conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables y lo antes posible; o
- (c) prosecución del viaje o conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

Artículo 17

Asistencia

1. En caso de retraso, retraso que ocasione la pérdida de un enlace o cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria o el jefe de estación informarán a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada antes de que transcurran más de diez minutos desde la hora prevista de salida o la interrupción del servicio.

2. En caso de retraso, retraso que ocasione la pérdida de un enlace o cancelación de un servicio, se ofrecerá gratuitamente a los viajeros:

- (a) comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera; y/o
- (b) alojamiento en un hotel, en los casos que requieran una estancia de una o más noches o una estancia adicional; y/o
- (c) transporte entre la estación de ferrocarril y el alojamiento (hotel u otro);
- (d) transporte entre la estación de ferrocarril o el tren, si éste se encuentra bloqueado en la vía, y el destino final del servicio o el lugar de partida de un medio de transporte alternativo.

3. A petición de los viajeros, las empresas ferroviarias certificarán en el billete que el servicio ferroviario ha sufrido un retraso o un retraso que ha ocasionado la pérdida de un enlace o ha sido cancelado.

4. A la hora de aplicar lo dispuesto en los apartados 1 y 2, la empresa ferroviaria correspondiente prestará una especial atención a las necesidades de los viajeros de movilidad reducida y sus acompañantes y a las de los menores no acompañados.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 18

Otros medios de transporte

1. Las disposiciones en materia de responsabilidad seguirán aplicándose cuando los vagones de ferrocarril sean transportados a bordo de buques transbordadores durante una o varias partes del viaje internacional, a menos que el régimen jurídico aplicable al transporte marítimo resulte más favorable para los viajeros.

2. Cuando un transporte por ferrocarril se suspenda temporalmente y los viajeros sean transportados por otro medio, la empresa ferroviaria seguirá siendo responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 19

Empresas ferroviarias sucesivas

Si el viaje internacional es realizado por varias empresas ferroviarias sucesivas, esas empresas serán mancomunada y solidariamente responsables en los casos de muerte o lesiones personales de los viajeros, daños o extravío del equipaje o retrasos, retrasos que ocasionen la pérdida de enlaces o cancelaciones.

Artículo 20

Empresas ferroviarias sustitutorias

Cuando una empresa ferroviaria haya encomendado la realización total o parcial del transporte a una empresa ferroviaria sustitutoria, la primera seguirá siendo no obstante responsable de la totalidad del transporte.

Artículo 21

Personas por las que la empresa ferroviaria es responsable

La empresa ferroviaria será responsable por su personal y por todas aquellas personas a cuyos servicios recurra para la ejecución del transporte, cuando el personal y/o las otras personas actúen en desempeño de sus funciones.

El personal del administrador de la infraestructura en la que se lleve a cabo el transporte se considerará «personas a cuyos servicios recurre la empresa ferroviaria para la ejecución del transporte».

Artículo 22

Fundamento de las reclamaciones – acumulación de reclamaciones

En todos los casos en que sea de aplicación el presente Reglamento, podrán ejercitarse acciones de responsabilidad por cualesquiera razones contra la empresa ferroviaria, en las condiciones y dentro de los límites establecidos en el presente Reglamento.

Lo mismo es válido para las acciones ejercitadas contra su personal u otras personas por las que la empresa ferroviaria sea responsable de conformidad con el artículo 21.

El importe acumulado pagadero en concepto de indemnización por la empresa ferroviaria, la empresa ferroviaria sustitutoria y su personal y otras personas a cuyos servicios recurra la empresa ferroviaria para la realización del transporte no podrá superar los límites establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 23

Prescripción de las acciones

1. El plazo de prescripción de las acciones de reclamación de daños y perjuicios basadas en la responsabilidad de la empresa ferroviaria en caso de muerte o lesiones personales de los viajeros será de:
 - (a) en el caso del viajero, tres años a partir del día siguiente al accidente;
 - (b) en el caso de los demás derechohabientes, tres años a partir de la muerte del viajero, con un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha del accidente.

2. El plazo de prescripción de las demás acciones derivadas del contrato de transporte será de dos años a partir de la fecha del incidente.

Artículo 24

Derecho de recurso

Las disposiciones del presente Reglamento se entienden sin perjuicio del derecho de recurso contra terceros que pueden ejercitar las personas responsables por daños y perjuicios en virtud del mismo.

La empresa ferroviaria tendrá derecho a reclamar al administrador de la infraestructura una indemnización destinada recuperar la indemnización por ella abonada a los viajeros. La responsabilidad del administrador de la infraestructura se entiende sin perjuicio de la aplicación del sistema de incentivos contemplado en el artículo 11 de la Directiva 2001/14/CE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁴.

Artículo 25

Prohibición de renunciaciones y estipulaciones de límites

1. Las obligaciones para con los viajeros emanadas del presente Reglamento no serán objeto de limitación o renuncia, en particular mediante la introducción de excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte.
2. Las empresas ferroviarias podrán ofrecer a los viajeros condiciones contractuales más favorables que los requisitos mínimos establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 26

Exoneración

Si la empresa ferroviaria demuestra que los daños han sido causados, total o parcialmente, por la negligencia u otro acto u omisión culposos de la persona que reclama la indemnización, o de la persona de la que ésta deriva sus derechos, quedará total o parcialmente exonerada de su responsabilidad respecto del reclamante, en la misma medida en que esa negligencia u acto u omisión culposos hayan causado los daños o contribuido a los mismos.

²⁴ DO L 75 de 15.3.2001, p. 29.

CAPÍTULO VI PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA

Artículo 27

Prevención de la denegación de transporte

1. Las empresas ferroviarias y/o los operadores de viajes no podrán denegar, por motivos de movilidad reducida, la expedición de un billete y una reserva para un servicio internacional que salga de una estación de ferrocarril principal.

Artículo 28

Asistencia en las estaciones de ferrocarril

1. A su llegada a una estación de ferrocarril, durante su tránsito por la misma o a su salida de ella, las personas de movilidad reducida deberán poder contar con la asistencia del administrador de la estación para embarcar al tren saliente, transbordar al servicio correspondiente o desembarcar del tren entrante para el que hayan adquirido un billete.

2. La asistencia mencionada en el apartado 1 se prestará a condición de que la necesidad de la misma se notifique a la empresa ferroviaria y/o al operador de viajes a los que se haya comprado el billete al menos 24 horas antes de que vaya a requerirse.

3. Cuando no se efectúe ninguna notificación de conformidad con el apartado 1, el administrador de la estación de salida, tránsito o llegada se esforzará en la mayor medida posible por prestar al viajero internacional de movilidad reducida la asistencia que le permita embarcar en el tren saliente, transbordar al servicio correspondiente o desembarcar del tren entrante para el que haya comprado un billete.

Artículo 29

Asistencia en las estaciones de ferrocarril

1. El administrador de la estación será responsable de la prestación de asistencia a las personas de movilidad reducida.

2. El administrador de la estación designará una serie de puntos, tanto dentro como fuera de la estación de ferrocarril, en los que las personas de movilidad reducida podrán anunciar su llegada a la estación y, en caso necesario, solicitar asistencia.

Artículo 30

Asistencia a bordo del tren

Las empresas ferroviarias y/o los operadores de viajes prestarán a las personas de movilidad reducida asistencia a bordo del tren y durante las operaciones de embarque en el mismo y

desembarque del mismo cuando esa persona respete las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 28.

Artículo 31

Notificación de la necesidad de asistencia

1. Las empresas ferroviarias y los operadores de viajes adoptarán todas las medidas necesarias para poder recibir, en todos los puntos de venta, las notificaciones de necesidad de asistencia por parte de las personas de movilidad reducida.
2. Las empresas ferroviarias y/o los operadores de viajes comunicarán esa notificación a los organismos de gestión de las estaciones de ferrocarril de salida, tránsito y llegada con una antelación de 24 horas para permitir la prestación de asistencia contemplada en el apartado 1 del artículo 28.
3. Inmediatamente después de la salida de un servicio nacional o internacional, la empresa ferroviaria comunicará al administrador de la estación de ferrocarril de tránsito y de llegada el número de personas de movilidad reducida que requieran asistencia, y la naturaleza de la misma.

CAPÍTULO VII CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Artículo 32

Seguridad

1. Las empresas ferroviarias adoptarán las medidas adecuadas para garantizar un elevado nivel de seguridad en las estaciones de ferrocarril y en los trenes. Se encargarán de prevenir los riesgos relacionados con la seguridad de los viajeros y de poner los remedios necesarios cuando se presenten esas situaciones en su esfera de responsabilidad.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 81, 82 y 86 del Tratado, las empresas ferroviarias cooperarán para alcanzar y mantener un alto nivel de seguridad y para intercambiar información sobre las mejores prácticas en materia de prevención de las actividades que puedan deteriorar el nivel de seguridad.

Artículo 33

Normas de calidad del servicio

1. Las empresas ferroviarias definirán normas de calidad de los servicios internacionales e implantarán un sistema de gestión de la calidad para el mantenimiento de la misma. Las normas de calidad del servicio cubrirán, como mínimo, los aspectos indicados en el anexo IV.
2. Las empresas ferroviarias controlarán sus propias prestaciones según las normas de calidad del servicio. Además, publicarán cada año, junto con su informe anual, un informe

sobre sus prestaciones en materia de calidad del servicio. Estos resultados se publicarán asimismo en la página de las empresas ferroviarias en Internet.

Artículo 34

Reclamaciones

1. Las empresas ferroviarias que ofrezcan servicios internacionales deberán implantar un mecanismo de tramitación de reclamaciones. Las empresas ferroviarias deberán ofrecer a los viajeros amplia información sobre cómo ponerse en contacto con el servicio de tramitación de reclamaciones.
2. Los viajeros podrán presentar las reclamaciones referentes a los viajes internacionales a cualquiera de las empresas ferroviarias participantes en el servicio o al punto de venta en el que hayan adquirido el billete.
3. Las reclamaciones podrán presentarse en la(s) lengua(s) de los Estados miembros por cuyo territorio se haya efectuado el viaje, en la(s) lengua(s) del lugar donde se haya comprado el billete, o en inglés, francés o alemán.
4. La empresa ferroviaria o el punto de venta que reciba una reclamación presentada de conformidad con el apartado 2 contestará al reclamante en la misma lengua que éste haya utilizado para la reclamación, en nombre de todas las partes implicadas en la prestación del servicio internacional. La respuesta podrá por lo tanto efectuarse en nombre de una empresa ferroviaria sustitutoria o sucesiva, un administrador de una estación, un operador de viajes y/o un administrador de la infraestructura. En caso de que el punto de venta que reciba la reclamación sea diferente de la(s) empresa(s) ferroviaria(s) que haya(n) efectuado parte del servicio, el punto de venta podrá remitir la reclamación a la dirección apropiada, informando de ese extremo al viajero.
5. La empresa ferroviaria o el punto de venta que reciba una reclamación presentada de conformidad con el apartado 2 estará obligada a ofrecer al viajero una respuesta motivada en un plazo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la reclamación. En esa respuesta se indicarán las posibilidades de acuerdo extrajudicial y las compensaciones legales aplicables. Cuando la información resulte insuficiente para poder ofrecer una respuesta satisfactoria en un plazo de 20 días hábiles, se notificará al reclamante la demora prevista. En cualquier caso, el reclamante deberá recibir una respuesta en un plazo de tres meses.
6. Las empresas ferroviarias publicarán en el informe anual mencionado en el artículo 33 el número y tipos de reclamaciones recibidas y tramitadas, así como el tiempo de respuesta a las mismas y las medidas correctoras adoptadas al respecto.

Artículo 35

Destinatario de las reclamaciones

Las reclamaciones por responsabilidad de la empresa ferroviaria se dirigirán por escrito a la empresa ferroviaria.

En el supuesto de viaje internacional efectuado por varias empresas ferroviarias sucesivas o por una o varias empresas ferroviarias sustitutorias, la reclamación podrá dirigirse a

cualquiera de las empresas ferroviarias que hayan participado en el transporte. Cada reclamación dirigida a una de esas empresas ferroviarias se considerará dirigida igualmente a todas las demás.

Artículo 36

Obligaciones de los viajeros

1. Al recibir el billete, el viajero deberá asegurarse que aquél ha sido emitido conforme a sus instrucciones. El viajero deberá hallarse en posesión de un billete válido desde el inicio del viaje, salvo si, por hallarse cerradas las taquillas y/o averiadas las taquillas automáticas, no le ha sido posible comprarlo en la estación de ferrocarril principal de salida. En este último caso, el viajero deberá informar inmediatamente de tal circunstancia al personal competente del tren. Todo viajero deberá presentar el billete al personal competente del tren cuando éste así lo requiera.

2. Las empresas ferroviarias podrán solicitar que:

(a) los viajeros que no presenten un billete válido paguen, además del precio del mismo, un recargo que no podrá exceder de un 100% del precio del transporte;

(b) los viajeros que se nieguen a pagar el precio del transporte o el recargo cuando así se les solicite interrumpan el viaje.

3. Las empresas ferroviarias exigirán la interrupción del viaje, sin derecho a reintegro del precio de los billetes y/o las reservas, a los viajeros que:

(a) supongan algún un peligro para la seguridad del personal del tren y/o los demás viajeros; o

(b) supongan algún peligro para la seguridad del tren; o

(c) causen molestias al personal del tren y/o los demás viajeros mediante un comportamiento inadecuado, como quebrantamiento de la prohibición correspondiente en las zonas de no fumadores, vandalismo, insultos o violencia.

Capítulo VIII INFORMACIÓN Y EJECUCIÓN

Artículo 37

Obligación de información

Cuando proyecten interrumpir algún servicio internacional, las empresas ferroviarias deberán informar al público de ese extremo con los medios apropiados.

Artículo 38

Ejecución

1. Cada Estado miembro deberá designar un organismo responsable de la ejecución del presente Reglamento. Cuando así proceda, ese 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, ese organismo será independiente de cualquier administrador de la infraestructura, organismo de tarificación, organismo adjudicador o empresa ferroviaria.

Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que designen conforme al presente apartado.

2. Todo viajero podrá presentar reclamaciones relacionadas con supuestas infracciones del presente Reglamento a los organismos designados con arreglo al apartado 1, o a cualquier otro organismo competente designado por los Estados miembros.

Artículo 39

Cooperación de los organismos de ejecución

Los organismos de ejecución mencionados en el apartado 1 del artículo 38 deberán proceder al intercambio de información sobre su actividad y sus principios y prácticas de adopción de decisiones con el fin de coordinar sus principios en esa materia en toda la Comunidad. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

Capítulo IX

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 40

Sanciones

Los Estados miembros adoptarán 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 a la Comisión no más tarde del ...²⁵ y le comunicarán también de forma inmediata toda modificación posterior de las mismas.

²⁵ Seis meses después de la entrada en vigor del presente Reglamento.

Artículo 41

Anexos

Los anexos se modificarán de conformidad con el procedimiento del apartado 2 del artículo 44.

Artículo 42

Disposiciones modificadoras

1. Las disposiciones necesarias para la aplicación de los artículos 3 a 6 y 27 a 31 se adoptarán de conformidad con el procedimiento indicado en el apartado 2 del artículo 43.
2. Los importes indicados en el artículo 11 y en los artículos 13 a 15 se modificarán de conformidad con el apartado 2 del artículo 43.

Artículo 43

Comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité establecido por el artículo 11 *bis* de la Directiva 91/440/CEE del Consejo²⁶.
2. Cuando se haga referencia al presente apartado, se aplicarán los artículos 5 y 7 de la Decisión 1999/468/CE, habida cuenta de las disposiciones de su artículo 8.

El plazo fijado en el apartado 6 del artículo 5 de la Decisión 1999/468/CE queda fijado en tres meses.

3. El Comité adoptará su propio reglamento interno.

Artículo 44

Informe

Transcurridos tres años desde su entrada en vigor, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento.

²⁶ DO L 237 de 24.8.1991, p.25

El informe se basará en la información facilitada con arreglo al apartado 2 del artículo 33, el apartado 6 del artículo 34, el apartado 1 del artículo 39 del presente Reglamento y el artículo 10 *ter* de la Directiva 91/440/CEE. En caso necesario, el informe irá acompañado de las oportunas propuestas.

Artículo 45

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al 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

ANEXO I
INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBEN FACILITAR LAS EMPRESAS
FERROVIARIAS

Información previa al viaje

Todas las condiciones pertinentes aplicables al contrato

Horarios y condiciones del viaje más rápido

Horarios y condiciones de las tarifas más baratas

Accesibilidad y condiciones de acceso para PMR

Accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas

Asientos o plazas disponibles en los vagones de fumadores y de no fumadores, en primera y en segunda clase y en literas y coches-cama

Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios

Disponibilidad de servicios a bordo.

Información durante el viaje

Servicios a bordo

Próxima estación

Retrasos

Principales servicios de enlace

Cuestiones de seguridad

Esta información deberá comunicarse al menos en las lenguas de los Estados miembros por cuyo territorio se efectúe el servicio.

Información después del viaje

Procedimientos en caso de extravío de equipaje y oficinas responsables

Procedimientos de presentación de reclamaciones.

ANEXO II
INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBE CONSTAR EN EL BILLETE

Empresa(s) ferroviaria(s) que lleva(n) a cabo el transporte

Validez de los billetes (fechas; servicios; clase)

Necesidad o no de validar el billete antes del viaje y condiciones de utilización del billete

Precio, incluidos impuestos y otros gravámenes.

ANEXO III
INDEMNIZACIONES MÍNIMAS POR RETRASOS

Tipo de servicio	Duración del servicio	Indemnización del 50% en caso de	Indemnización del 100% en caso de
Viajes internacionales en servicios regulares (parcialmente) de alta velocidad	Hasta 2 horas	Retraso de 30-60 minutos	Más de 60 minutos de retraso
	Más de 2 horas	Retraso de 60-120 minutos	Más de 120 minutos de retraso
Viajes internacionales en servicios regulares no de alta velocidad	Hasta 4 horas	Retraso de 60-120 minutos	Más de 120 minutos de retraso
	Más de 4 horas	Retraso de 120-240 minutos	Más de 240 minutos de retraso

ANEXO IV
NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información y billetes

Puntualidad de los servicios internacionales y principios generales para hacer frente a las perturbaciones de los servicios

Cancelaciones de los servicios internacionales

Limpieza del material rodante y de las instalaciones de la estación (calidad del aire en los vagones, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)

Estudios sobre satisfacción de los consumidores

Tramitación de reclamaciones y pago de restituciones e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad

Prestación de asistencia a las PMR.