ALTERAÇÕES 001-135

apresentadas pela Comissão dos Transportes e do Turismo

Relatório**Bogusław Liberadzki****A8-0340/2018**

Direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários

Proposta de regulamento (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

Alteração 1**Proposta de regulamento****Considerando 1***Texto da Comissão*

(1) O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho deve ser substancialmente alterado²⁴. É conveniente, com uma preocupação de clareza, proceder à reformulação do *referido regulamento*.

²⁴ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

Alteração

(1) O Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho deve ser substancialmente alterado²⁴, ***no sentido de proporcionar maior proteção aos passageiros e incentivar uma maior utilização dos serviços ferroviários, tendo devidamente em conta, em particular, os artigos 11.º, 12.º e 14.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia***. É, ***portanto***, conveniente, ***com vista à introdução de tais alterações, e por uma questão*** de clareza, proceder à reformulação do ***Regulamento n.º 1371/2007***.

²⁴ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

Alteração 2

Proposta de regulamento Considerando 3

Texto da Comissão

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

Alteração

(3) Não obstante os consideráveis progressos que foram feitos para proteger os consumidores na União, são ainda necessárias melhorias na proteção dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários ***e em matéria de indemnização em caso de atraso, cancelamento ou ocorrência de danos materiais.***

Alteração 3

Proposta de regulamento Considerando 5

Texto da Comissão

(5) A concessão dos mesmos direitos aos passageiros dos serviços ferroviários que efetuam viagens domésticas e internacionais aumentará o nível de ***proteção dos consumidores*** na União, ***garantirá condições de concorrência equitativas para as empresas ferroviárias e um nível uniforme de direitos para os passageiros.***

Alteração

(5) A concessão dos mesmos direitos aos passageiros dos serviços ferroviários que efetuam viagens domésticas e internacionais aumentará o nível de ***direitos dos passageiros*** na União, ***em particular no que diz respeito ao acesso a informações e a indemnização em caso de atraso ou de cancelamento.*** Os passageiros ***devem receber informações tão exatas quanto possível relativamente aos seus direitos.***

Alteração 4

Proposta de regulamento Considerando 5-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(5-A) O presente regulamento não prejudica a possibilidade de os Estados-Membros ou as autoridades competentes estabelecerem tarifas sociais para os serviços regulados por uma obrigação de serviço público e para os serviços comerciais.

Proposta de regulamento
Considerando 6

Texto da Comissão

(6) Os serviços ferroviários urbanos, suburbanos **e regionais** de passageiros têm características diferentes dos serviços de longa distância. Os Estados-Membros devem, pois, ser autorizados a isentar os serviços ferroviários urbanos, suburbanos **e regionais** de passageiros **que não sejam serviços transfronteiras na União** de determinadas disposições em matéria de direitos dos passageiros.

Alteração 6

Proposta de regulamento
Considerando 8

Texto da Comissão

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

Alteração 7

Proposta de regulamento

Alteração

(6) Os serviços ferroviários urbanos **e** suburbanos de passageiros têm características diferentes dos serviços de longa distância. Os Estados-Membros devem, pois, ser autorizados a isentar os serviços ferroviários urbanos **e** suburbanos de passageiros de determinadas disposições em matéria de direitos dos passageiros.

Suprimido

Alteração

Considerando 9

Texto da Comissão

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

Alteração

(9) Os direitos dos utilizadores dos serviços ferroviários incluem a obtenção de informações sobre ***esses serviços e sobre assuntos relacionados***, antes, durante e ***depois da*** viagem. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem fornecer estas informações, o mais rapidamente possível, ***antecipadamente ou, pelo menos, no início da viagem***. As informações em questão devem ser prestadas em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida ***e disponibilizadas ao público***. ***As empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos vendedores de bilhetes e a outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.***

Alteração 8

Proposta de regulamento Considerando 9-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(9-A) O acesso a todos os dados operacionais e a todas as tarifas em tempo real, de forma não discriminatória e viável, torna as viagens ferroviárias mais acessíveis a novos clientes, oferecendo-lhes um leque mais vasto de opções de viagem e tarifas. As empresas ferroviárias devem fornecer aos vendedores de bilhetes informações operacionais e tarifárias, a fim de facilitar as viagens ferroviárias. Devem ser envidados esforços no sentido de permitir que os passageiros reservem bilhetes únicos e viagens ferroviárias únicas otimizadas.

Alteração 9

Proposta de regulamento Considerando 9-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(9-B) O reforço do transporte multimodal de passageiros contribuirá para alcançar os objetivos em matéria de clima. Por conseguinte, as empresas ferroviárias devem igualmente indicar possíveis combinações com outros meios de transporte, para que os passageiros dos serviços ferroviários tomem conhecimento dessas opções antes de efetuarem uma reserva.

Alteração 10

Proposta de regulamento Considerando 9-C (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(9-C) A existência de sistemas desenvolvidos de transporte multimodal de passageiros contribuirá para alcançar os objetivos em matéria de clima. Por conseguinte, as empresas ferroviárias devem igualmente propor combinações com outros meios de transporte, para que os passageiros dos serviços ferroviários tomem conhecimento dessas opções antes de efetuarem uma reserva.

Alteração 11

Proposta de regulamento Considerando 12

Texto da Comissão

Alteração

(12) No contexto da venda de bilhetes para o transporte de passageiros, os Estados -Membros deverão tomar todas as medidas necessárias para proibir a discriminação com base na nacionalidade ou no local de residência, independentemente de o passageiro em causa estar presente, permanente ou temporariamente, no território de outro Estado-Membro. Estas medidas deverão

(12) No contexto da venda de bilhetes para o transporte de passageiros, os Estados -Membros deverão tomar todas as medidas necessárias para proibir a discriminação com base na nacionalidade ou no local de residência, independentemente de o passageiro em causa estar presente, permanente ou temporariamente, no território de outro Estado-Membro. Estas medidas deverão

abranger todas as formas dissimuladas de discriminação que, pela aplicação de outros critérios, como a residência, a localização física ou digital, podem ter o mesmo efeito. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção à garantia de que não haja discriminação durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. No entanto, os sistemas de transportes que envolvam tarifas sociais não devem ser *automaticamente* excluídos, desde que sejam *proporcionados e* independentes da nacionalidade das pessoas em causa.

Alteração 12

Proposta de regulamento Considerando 13

Texto da Comissão

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

abranger todas as formas dissimuladas de discriminação que, pela aplicação de outros critérios, como a residência, a localização física ou digital, podem ter o mesmo efeito. Tendo em conta o desenvolvimento de plataformas de venda em linha de bilhetes de transporte de passageiros, os Estados-Membros deverão dedicar especial atenção à garantia de que não haja discriminação durante o processo de acesso a interfaces em linha ou de aquisição de títulos de transporte. No entanto, os sistemas de transportes que envolvam tarifas sociais não devem ser excluídos, desde que sejam independentes da nacionalidade das pessoas em causa.

Alteração

(13) A popularidade crescente da bicicleta como meio de transporte em toda a União tem implicações para a mobilidade global e para o turismo. Um aumento da utilização dos caminhos-de-ferro e da bicicleta na repartição modal reduz o impacto ambiental do transporte. Por conseguinte, as empresas ferroviárias deverão facilitar, tanto quanto possível, a combinação das deslocações de comboio e de bicicleta, *devendo*, em especial, *prever um número suficiente de lugares para o transporte de bicicletas montadas em espaços reservados para esse efeito em todos os tipos de comboios de passageiros, incluindo nos serviços de alta velocidade e de longa distância, bem como nos serviços transfronteiriços e locais. Os passageiros devem receber informações sobre o espaço disponível para bicicletas. Estes requisitos devem aplicar-se a todas as empresas ferroviárias a partir de ... [dois anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento].*

Alteração 13

Proposta de regulamento Considerando 14

Texto da Comissão

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

Alteração 14

Proposta de regulamento Considerando 15

Texto da Comissão

(15) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte ferroviário comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro fator, têm o mesmo direito que os restantes cidadãos em matéria de liberdade de circulação e de não discriminação. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações relativas à acessibilidade dos serviços ferroviários, às condições de acesso do material circulante e às condições a bordo. A fim de proporcionar aos passageiros com incapacidades sensitivas toda a informação possível sobre eventuais atrasos, deverão ser ***eventualmente*** utilizados sistemas visuais e auditivos. ***As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão poder***

Alteração

(14) As empresas ferroviárias deverão facilitar a transferência de passageiros dos serviços ferroviários de um operador para outro através de bilhetes únicos.

Alteração

(15) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a fim de proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de transporte ferroviário comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras em matéria de não discriminação e assistência em viagem. As pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro fator, têm o mesmo direito que os restantes cidadãos em matéria de liberdade de circulação e de não discriminação. Nomeadamente, deverá ser dada especial atenção à necessidade de facultar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações ***em formato adequado*** relativas à acessibilidade dos serviços ferroviários, às condições de acesso do material circulante e às condições a bordo. A fim de proporcionar aos passageiros com incapacidades sensitivas toda a informação possível sobre eventuais atrasos, deverão ser utilizados sistemas visuais e auditivos ***adequados e inteligíveis para estes passageiros***. O pessoal deve possuir formação adequada

comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos acrescidos. O pessoal deve possuir formação adequada para responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente quando presta assistência. A fim de assegurar a igualdade de condições de viagem, essas pessoas devem beneficiar de assistência ***nas estações e a bordo durante a totalidade do período de circulação dos comboios e não apenas a certas horas do dia.***

Alteração 15

Proposta de regulamento Considerando 15-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(15-A) Se não estiverem disponíveis instalações acessíveis de venda de bilhetes na estação, as pessoas portadoras de deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devem poder comprar os bilhetes no comboio.

Alteração 16

Proposta de regulamento Considerando 16

Texto da Comissão

Alteração

(16) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter em consideração as necessidades das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a aplicação ***das ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida.*** Além disso, no respeito das regras de contratos públicos da União, em especial, a Diretiva 1014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho²⁶, o acesso a todos os edifícios e a todo o material circulante, deve ser assegurado, eliminando de forma progressiva os obstáculos físicos e os impedimentos funcionais aquando da aquisição de novo

(16) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão ter em consideração as necessidades das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a aplicação ***do Regulamento (UE) n.º 1300/2014 (ETI)^{25-A} e da Diretiva XXX, sempre que esta complemente as ETI.*** Além disso, no respeito das regras de contratos públicos da União, em especial, a Diretiva 1014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho²⁶, o acesso a todos os edifícios e a todo o material circulante, deve ser assegurado, eliminando de forma progressiva os obstáculos físicos e os impedimentos

equipamento, da construção de novas estações ou de um profundo trabalho de reestruturação nas estações existentes.

funcionais aquando da aquisição de novo equipamento, da construção de novas estações ou de um profundo trabalho de reestruturação nas estações existentes.

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

^{25-A} *Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, de 18 de novembro de 2014, relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (JO L 356 de 12.12.2014, p. 110).*

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

Alteração 17

Proposta de regulamento Considerando 17

Texto da Comissão

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

Alteração 18

Proposta de regulamento Considerando 18

Alteração

(17) É conveniente que o presente regulamento crie um sistema de indemnização dos passageiros em caso de atraso associado à responsabilidade da empresa ferroviária, similar ao sistema internacional previsto pela COTIF, nomeadamente as Regras Uniformes CIV relativas aos direitos dos passageiros. ***Os bilhetes adquiridos devem ser integralmente reembolsados.*** Em caso de atraso de um serviço ferroviário de passageiros, as empresas ferroviárias deverão conceder uma indemnização aos passageiros, baseada numa percentagem ***até 100%*** do preço do bilhete.

Texto da Comissão

(18) As empresas ferroviárias deverão estar cobertas por um seguro de acidentes, ou prever disposições equivalentes, que cubra a sua responsabilidade para com os passageiros dos serviços ferroviários. Se os Estados-Membros fixarem um montante máximo para a indemnização compensatória em caso de morte ou ferimento de passageiros, o montante em questão deve ser pelo menos equivalente ao montante fixado nas Regras Uniformes CIV.

Alteração

(18) As empresas ferroviárias deverão estar cobertas por um seguro de acidentes, ou prever disposições equivalentes, que cubra a sua responsabilidade para com os passageiros dos serviços ferroviários. Se os Estados-Membros fixarem um montante máximo para a indemnização compensatória em caso de morte ou ferimento de passageiros, o montante em questão deve ser pelo menos equivalente ao montante fixado nas Regras Uniformes CIV. ***Os Estados-Membros devem ter a possibilidade de aumentar, em qualquer momento, o montante da indemnização compensatória em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros.***

Alteração 19

**Proposta de regulamento
Considerando 20**

Texto da Comissão

(20) Em caso de atraso, deverão ser facultadas aos passageiros opções de prosseguimento de viagem ou de reencaminhamento em condições de transporte comparáveis. ***As necessidades das*** pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ***deverão*** ser ***tomadas*** em conta em tal caso.

Alteração

(20) Em caso de atraso, deverão ser facultadas aos passageiros opções de prosseguimento de viagem ou de reencaminhamento em condições de transporte comparáveis. ***A necessidade de informar adequadamente as*** pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida ***deve, em particular,*** ser ***tomada*** em conta em tal caso.

Alteração 20

**Proposta de regulamento
Considerando 21**

Texto da Comissão

(21) Contudo, uma empresa ferroviária não deverá ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições

Alteração

Suprimido

meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços. Qualquer evento desta natureza deverá ter o caráter de uma catástrofe natural excecional, distinta de condições meteorológicas sazonais normais, tais como as tempestades outonais ou a ocorrência periódica de inundações urbanas causada por marés ou degelo. As empresas ferroviárias deverão provar que não poderiam prever nem evitar o atraso, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Alteração 21

Proposta de regulamento Considerando 22

Texto da Comissão

(22) Em cooperação com os gestores de infraestrutura e as empresas ferroviárias, os gestores de estações deverão elaborar planos de emergência para minimizar o impacto de perturbações importantes através do fornecimento de informações adequadas aos passageiros retidos e a assistência necessária.

Alteração

(22) Em cooperação com os gestores de infraestrutura e as empresas ferroviárias, os gestores de estações deverão elaborar **e disponibilizar ao público** planos de emergência para minimizar o impacto de perturbações importantes através do fornecimento de informações adequadas aos passageiros retidos e a assistência necessária.

Alteração 22

Proposta de regulamento Considerando 23

Texto da Comissão

(23) O presente regulamento não deverá limitar os direitos das empresas ferroviárias a procurarem obter reparação junto de qualquer pessoa, incluindo terceiros, **nos termos da legislação nacional aplicável.**

Alteração

(23) O presente regulamento não deverá limitar os direitos das empresas ferroviárias, **dos vendedores de bilhetes e dos gestores de estações ou de infraestruturas ferroviárias** a procurarem obter reparação, **se for caso disso**, junto de qualquer pessoa, incluindo terceiros, **no sentido de respeitar as suas obrigações para com os passageiros ao abrigo do**

presente regulamento.

Alteração 23

Proposta de regulamento Considerando 27

Texto da Comissão

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

Alteração

(27) Os passageiros dos serviços ferroviários deverão poder apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, ***vendedor de bilhetes ou a quaisquer gestores de estações ou de infraestruturas ferroviárias*** relativamente aos direitos e obrigações conferidos pelo presente regulamento, e ter o direito de receber uma resposta num prazo razoável.

Alteração 24

Proposta de regulamento Considerando 28

Texto da Comissão

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

Alteração

(28) As empresas ferroviárias e os gestores de estações deverão definir, tornar públicas, gerir e fiscalizar normas de qualidade de serviço para os serviços ferroviários de passageiros, ***incluindo as relativas a pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida.***

Alteração 25

Proposta de regulamento Considerando 29

Texto da Comissão

(29) A fim de manter um nível elevado de proteção dos consumidores no setor do transporte ferroviário, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para acompanhar de perto e aplicar o presente regulamento ao nível nacional. Esses organismos deverão ser habilitados a tomar

Alteração

(29) A fim de manter um nível elevado de proteção dos consumidores no setor do transporte ferroviário, os Estados-Membros deverão ser chamados a designar organismos nacionais de execução para acompanhar de perto e aplicar o presente regulamento ao nível nacional. Esses organismos deverão ser habilitados a tomar

diversas medidas de execução. Os passageiros deverão poder apresentar queixa junto desses organismos, sobre alegadas infrações ao regulamento. A fim de assegurar um tratamento satisfatório dessas queixas, os organismos devem igualmente cooperar entre si.

diversas medidas de execução *e a apresentar aos passageiros a possibilidade de recorrerem a mecanismos vinculativos de resolução alternativa de litígios, em conformidade com a Diretiva 2013/11/UE*^{1-A}. Os passageiros deverão poder apresentar queixa, junto desses organismos, sobre alegadas infrações ao regulamento *e utilizar mecanismos de resolução de litígios em linha estabelecidos nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013*^{1-B}, quando previstos. *Deve ser igualmente prevista a possibilidade de apresentação de queixas por organizações que representem grupos de passageiros.* A fim de assegurar um tratamento satisfatório dessas queixas, os organismos devem igualmente cooperar entre si, *e o presente regulamento deve continuar a constar do anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho*^{1-C}. *As autoridades nacionais de execução devem publicar anualmente, nos respetivos sítios Web, relatórios com dados estatísticos sobre o número e o tipo de queixas que receberam, especificando o resultado das medidas que tomaram. Além disso, estes relatórios devem ser disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.*

^{1-A} *Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 14).*

^{1-B} *Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).*

^{1-C} *Regulamento (UE) n.º 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12*

de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1)

Alteração 26

Proposta de regulamento Considerando 31

Texto da Comissão

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

Alteração

(31) Os Estados-Membros deverão estabelecer sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e garantir a aplicação das mesmas. As sanções, que poderão incluir o pagamento de uma indemnização à pessoa em questão, deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, *e deverão prever, entre outras possíveis sanções, uma multa mínima ou uma percentagem do volume de negócios anual da empresa ou da organização em causa, consoante a que for mais elevada.*

Alteração 27

Proposta de regulamento Considerando 33-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(33-A) *A fim de assegurar a uniformidade das condições de aplicação do presente regulamento, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão no que diz respeito à adoção de um formulário de queixa uniformizado da União que os passageiros possam utilizar para solicitar uma indemnização nos termos do presente regulamento. Essas competências devem ser exercidas em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho^{1-A}.*

1-A Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

Alteração 28

Proposta de regulamento

Artigo 1 – título

Texto da Comissão

Alteração

Objeto

Objeto *e objetivos*

Alteração 29

Proposta de regulamento

Artigo 1 – n.º 1 – parte introdutória

Texto da Comissão

Alteração

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

O presente regulamento estabelece regras para o transporte ferroviário *que visam garantir uma proteção eficaz dos passageiros e encorajar o transporte ferroviário relativamente* às seguintes matérias:

Alteração 30

Proposta de regulamento

Artigo 1 – n.º 1 – alínea a)

Texto da Comissão

Alteração

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

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

Alteração 31

Proposta de regulamento

Artigo 1 – n.º 1 – alínea d)

Texto da Comissão

d) Os direitos dos passageiros em caso de anulação ou atraso;

Alteração

d) Os direitos dos passageiros **e o direito a indemnização** em caso de **perturbações no serviço, tais como** anulação ou atraso;

Alteração 32

Proposta de regulamento
Artigo 1 – n.º 1 – alínea e)

Texto da Comissão

e) Informações mínimas a prestar aos passageiros;

Alteração

e) Informações mínimas a prestar aos passageiros, **de forma precisa e oportuna, em formato acessível, incluindo sobre a celebração de contratos de transporte e a emissão de bilhetes;**

Alteração 33

Proposta de regulamento
Artigo 1 – n.º 1 – alínea f)

Texto da Comissão

f) A não discriminação e a assistência obrigatória às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;

Alteração

f) A não discriminação e a assistência obrigatória às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida **prestada por pessoal com formação adequada;**

Alteração 34

Proposta de regulamento
Artigo 1 – n.º 1 – alínea h)

Texto da Comissão

h) O tratamento das queixas;

Alteração

h) **Procedimentos adequados para a apresentação e** o tratamento das queixas;

Alteração 35

Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 2 – alínea a)

Texto da Comissão

a) Serviços ferroviários urbanos, suburbanos *e regionais* de passageiros, conforme referidos na Diretiva 2012/34/UE, exceto os serviços transfronteiras na União.

Alteração

a) Serviços ferroviários urbanos *e* suburbanos de passageiros, conforme referidos na Diretiva 2012/34/UE, exceto os serviços transfronteiras na União;

Alteração 36

**Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 2 – alínea b)**

Texto da Comissão

b) Serviços internacionais de transporte ferroviário de passageiros de que uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União, *desde que os direitos dos passageiros estejam devidamente salvaguardados ao abrigo da legislação nacional aplicável no território do Estado-Membro que concede a isenção.*

Alteração

b) Serviços internacionais de transporte ferroviário de passageiros de que uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da União;

Alteração 37

**Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 2 – alínea b-A) (nova)**

Texto da Comissão

Alteração

b-A) Serviços domésticos de transporte ferroviário de passageiros, quando essa isenção tiver sido concedida pelos Estados-Membros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 por um período máximo de 12 meses após ... [data de entrada em vigor do presente regulamento].

Alteração 38

**Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 3**

Texto da Comissão

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

Alteração 39

Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 4

Texto da Comissão

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

Alteração 40

Proposta de regulamento
Artigo 2 – n.º 4-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração 41

Proposta de regulamento
Artigo 3 – parágrafo 1 – ponto 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

3. Os Estados-Membros devem informar a Comissão das isenções concedidas nos termos das alíneas a), b) e b-A) do n.º 2.

Alteração

4. Os artigos 5.º, 6.º, 11.º, 12.º e 17.º e o capítulo V aplicam-se a todos os serviços ferroviários de passageiros a que se refere o n.º 1, incluindo os serviços isentos em conformidade com a alínea a) do n.º 2.

Alteração

4-A. O presente regulamento não é aplicável aos serviços que sejam explorados unicamente devido ao seu interesse histórico.

Alteração

(1-A) «Empresa transportadora», a empresa ferroviária contratual com a qual o passageiro celebrou o contrato de transporte, ou uma série sucessiva de empresas ferroviárias que sejam responsáveis com base nesse contrato;

Alteração 42

Proposta de regulamento

Artigo 3 – n.º 1 – ponto 1-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(1-B) «Empresa transportadora substituta», a empresa ferroviária que não celebrou um contrato de transporte com o passageiro, mas à qual a empresa ferroviária parte no contrato confiou, no todo ou em parte, a realização do transporte ferroviário;

Alteração 43

Proposta de regulamento

Artigo 3 – n.º 1 – ponto 4

Texto da Comissão

Alteração

(4) «Operador turístico», um organizador ***ou retalhista***, que não seja uma empresa ferroviária, na aceção ***dos pontos 8 e 9*** do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho³⁰;

(4) «Operador turístico», um organizador, que não seja uma empresa ferroviária, na aceção ***do ponto 8*** do artigo 3.º da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho³⁰;

³⁰ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

³⁰ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

Alteração 44

Proposta de regulamento

Artigo 3 – n.º 1 – ponto 5

Texto da Comissão

Alteração

(5) «Vendedor de bilhetes», um retalhista de serviços de transporte ferroviário que celebra contratos de transporte e vende bilhetes em nome de

(5) «Vendedor de bilhetes», um retalhista de serviços de transporte ferroviário que celebra contratos de transporte e vende bilhetes, ***bilhetes***

uma *empresa ferroviária* ou por conta própria;

separados ou bilhetes únicos em nome de uma *ou mais empresas ferroviárias* ou por conta própria;

Alteração 45

Proposta de regulamento

Artigo 3 – parágrafo 1 – ponto 5-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(5-A) «Distribuidor», um retalhista de serviços de transporte ferroviário que vende bilhetes em nome de uma empresa ferroviária, sem assumir qualquer obrigação resultante do contrato celebrado entre o passageiro e a empresa ferroviária.

Alteração 46

Proposta de regulamento

Artigo 3 – n.º 1 – ponto 6

Texto da Comissão

Alteração

(6) «Contrato de transporte», um contrato de transporte a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária *ou um vendedor de bilhetes* e o passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte;

(6) «Contrato de transporte», um contrato de transporte a título oneroso ou gratuito celebrado entre uma empresa ferroviária e o passageiro para prestação de um ou mais serviços de transporte;

Alteração 47

Proposta de regulamento

Artigo 3 – parágrafo 1 – ponto 6-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(6-A) «Bilhete», um comprovativo válido, seja qual for a sua forma (papel, bilhete eletrónico, cartão inteligente, cartão de viagem), que confere ao passageiro o direito de utilizar o serviço de transporte ferroviário;

Alteração 48

Proposta de regulamento

Artigo 3 – n.º 1 – ponto 6-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(6-B) «Viagem combinada», *um ou mais bilhetes que representam mais de um contrato de transporte referente a serviços ferroviários sucessivos explorados por uma ou mais empresas ferroviárias;*

Alteração 49

Proposta de regulamento Artigo 3 – n.º 1 – ponto 8

Texto da Comissão

Alteração

(8) «Bilhete único», *um ou mais* bilhetes que representam um *contrato* de transporte único *relativo* a uma série de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias.

(8) «Bilhete único», um *bilhete ou bilhetes separados* que representam um *ou vários contratos* de transporte único *relativos* a uma série de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias, *comprados ao mesmo vendedor de bilhetes, operador turístico ou empresa ferroviária para uma viagem do ponto de partida até ao destino final;*

Alteração 50

Proposta de regulamento Artigo 3 – n.º 1 – ponto 10

Texto da Comissão

Alteração

(10) «Viagem», o transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada *ao abrigo de um contrato de transporte único;*

(10) «Viagem», o transporte de um passageiro entre uma estação de partida e uma estação de chegada;

Alteração 51

Proposta de regulamento Artigo 3 – parágrafo 1 – ponto 13-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(13-A) «Chegada», *o momento em que, no cais de destino, as portas do comboio são abertas e o desembarque é*

autorizado;

Alteração 52

Proposta de regulamento Artigo 3 – n.º 1 – ponto 15

Texto da Comissão

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

Alteração

(15) «Perda de correspondência», a situação em que, ***ao abrigo de um contrato de transporte único***, um passageiro perde um ou mais serviços no decurso de uma viagem em resultado do atraso ou da anulação de um ou mais serviços anteriores;

Alteração 53

Proposta de regulamento Artigo 3 – n.º 1 – ponto 16

Texto da Comissão

(16) «Pessoa portadora de deficiência» e «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte, em condições de igualdade com os outros passageiros ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte está diminuída ***devido à idade***;

Alteração

(16) «Pessoa portadora de deficiência» e «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa que tenha uma incapacidade física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com obstáculos de vários tipos, a pode impedir de utilizar cabal e eficazmente os meios de transporte, em condições de igualdade com os outros passageiros ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte está diminuída;

Alteração 54

Proposta de regulamento Artigo 3 – parágrafo 1 – ponto 19-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(19-A) «Circunstâncias extraordinárias», circunstâncias que escapam ao controlo da empresa ferroviária em causa no exercício normal da sua atividade e que não são abrangidas pelas obrigações impostas pelas regras de

segurança aplicáveis.

Alteração 55

Proposta de regulamento Artigo 5 – n.º 1

Texto da Comissão

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

Alteração

Sem prejuízo das tarifas sociais, as empresas ferroviárias, ***os operadores turísticos*** ou os vendedores de bilhetes devem oferecer ***ao público em geral*** condições contratuais ***relativas ao transporte, à emissão de bilhetes*** e às tarifas, ***vender bilhetes e bilhetes únicos e aceitar reservas de passageiros em conformidade com o artigo 10.º do presente regulamento***, sem discriminação direta ou indireta em razão da nacionalidade ou do local de residência do ***passageiro*** ou do local de estabelecimento da empresa ferroviária, ***do operador turístico*** ou do vendedor de bilhetes na União, ***ou do meio utilizado pelo passageiro para comprar o bilhete.***

Alteração 56

Proposta de regulamento Artigo 6 – n.º 1

Texto da Comissão

Os passageiros devem ter direito a transportar bicicletas nos comboios, ***eventualmente mediante pagamento razoável. Os passageiros devem manter as suas bicicletas sob vigilância durante a viagem e garantir que não são ocasionados transtornos ou danos aos outros passageiros, equipamento de mobilidade, bagagem ou operações ferroviárias.*** O transporte de bicicletas ***pode ser recusado ou restringido por motivos operacionais ou de segurança, desde que*** as empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos e, se for caso disso, os

Alteração

Os passageiros devem ter direito a transportar bicicletas nos comboios, ***incluindo nos comboios de alta velocidade e de longa distância, bem como nos comboios transfronteiriços e locais. Todos os comboios de passageiros novos ou renovados devem, o mais tardar ... [dois anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento], incluir uma zona designada, devidamente assinalada, para o transporte de bicicletas montadas, com uma capacidade mínima para oito bicicletas.*** As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos e, se for caso disso, os gestores

gestores de estação, **informem** os passageiros **sobre** as condições **de tal recusa ou restrição**, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 454/2011.

de estação devem informar os passageiros, **o mais tardar no momento da compra do bilhete**, das condições **de transporte de bicicletas em todos os serviços**, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 454/2011.

Alteração 57

Proposta de regulamento

Artigo 7 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por exclusão ou cláusula restritiva do contrato de transporte.

Alteração

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou anuladas, nomeadamente por exclusão ou cláusula restritiva do contrato de transporte. ***Quaisquer condições contratuais que pressuponham, de forma direta ou indireta, uma renúncia, uma derrogação ou uma restrição aos direitos decorrentes do presente regulamento não são vinculativas para o passageiro.***

Alteração 58

Proposta de regulamento

Artigo 7 – n.º 2

Texto da Comissão

2. As empresas ferroviárias podem propor condições contratuais mais favoráveis para o passageiro do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento.

Alteração

2. As empresas ferroviárias, ***os operadores turísticos ou vendedores de bilhetes*** podem propor condições contratuais mais favoráveis para o passageiro do que as condições estabelecidas pelo presente regulamento.

Alteração 59

Proposta de regulamento

Artigo 8 – n.º 1

Texto da Comissão

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de

Alteração

As empresas ferroviárias ou, se for caso disso, as autoridades competentes responsáveis por um contrato público de

serviço ferroviário, devem tornar públicas, pelos meios adequados, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX³¹, e antes da respetiva aplicação, *as decisões* de suprimir serviços permanente ou temporariamente.

serviço ferroviário devem tornar públicas, pelos meios adequados, *e sem demora*, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX³¹ e no Regulamento (CE) n.º 1300/2014 da Comissão, e *em tempo oportuno*, antes da respetiva aplicação, *propostas* para suprimir *ou reduzir substancialmente* serviços *de forma permanente ou temporária, devendo assegurar que tais propostas sejam objeto de uma consulta significativa e adequada das partes interessadas, antes de serem aplicadas.*

³¹ Diretiva XXX relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Lei Europeia da Acessibilidade) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

³¹ Diretiva XXX relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Lei Europeia da Acessibilidade) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

Alteração 60

Proposta de regulamento Artigo 9 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar ao passageiro, quando este o peça, pelo menos as informações previstas na parte I do anexo II, relativas a viagens para as quais *é proposto um contrato* de transporte pela empresa ferroviária em questão. Os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte por conta própria, bem como os operadores turísticos, devem facultar essas informações quando disponíveis.

Alteração

1. As empresas ferroviárias, *os operadores turísticos* e os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte *em seu nome ou* em nome de uma ou mais empresas ferroviárias devem facultar ao passageiro, pelo menos, as informações previstas na parte I do anexo II, relativas a viagens para as quais *são propostos contratos* de transporte pela empresa ferroviária em questão. Os vendedores de bilhetes que propõem contratos de transporte por conta própria, bem como os operadores turísticos, devem facultar essas informações. *A fim de garantir o cumprimento do presente regulamento, as empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos*

vendedores de bilhetes e às outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.

Alteração 61

Proposta de regulamento Artigo 9 – n.º 2

Texto da Comissão

2. As empresas ferroviárias e, ***sempre que possível***, os vendedores de bilhetes devem facultar aos passageiros, durante as viagens, incluindo nas estações de correspondência, pelo menos as informações previstas na parte II do anexo II.

Alteração

2. As empresas ferroviárias e, ***se for caso disso***, os vendedores de bilhetes devem facultar aos passageiros, durante as viagens, incluindo nas estações de correspondência, pelo menos as informações previstas na parte II do anexo II. ***A fim de garantir o cumprimento do presente regulamento, as empresas ferroviárias devem fornecer esta informação aos vendedores de bilhetes e às outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços.***

Alteração 62

Proposta de regulamento Artigo 9 – n.º 3

Texto da Comissão

3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas ***na forma mais adequada incluindo fazendo uso das mais modernas*** tecnologias de comunicação. Deve ser dispensada particular atenção à necessidade de garantir que as informações são acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX e no Regulamento n.º 454/2011.

Alteração

3. As informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser facultadas ***aos passageiros pelas empresas ferroviárias, pelos operadores turísticos e pelos vendedores de bilhetes, por meio de*** tecnologias de comunicação ***modernas que sejam facilmente acessíveis e amplamente utilizadas, e, no que se refere ao n.º 2, em tempo real, bem como por escrito, sempre que possível, a fim de disponibilizar aos passageiros todas as*** informações previstas no anexo II do presente regulamento. Deve ser dispensada particular atenção à necessidade de garantir que as informações são acessíveis a pessoas portadoras de deficiência, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos

na Diretiva XXX, no Regulamento n.º 454/2011 e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão. **A disponibilidade de formatos acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida deve ser claramente divulgada.**

Alteração 63

Proposta de regulamento Artigo 9 – n.º 4

Texto da Comissão

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

Alteração

4. As empresas ferroviárias, os gestores de estações e os gestores de infraestrutura devem disponibilizar **ao público** dados em tempo real relativos aos comboios, incluindo os que são explorados por outras empresas ferroviárias, **de forma a eliminar qualquer discriminação entre passageiros.**

Alteração 64

Proposta de regulamento Artigo 9 – n.º 4-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

4-A. As empresas ferroviárias, em cooperação com os gestores de estações e os gestores de infraestruturas, devem indicar nos horários todas as informações sobre a acessibilidade das correspondências e das estações ferroviárias.

Alteração 65

Proposta de regulamento Artigo 10 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem propor bilhetes **e, sempre que disponíveis**, bilhetes únicos e reservas. **Devem envidar todos os esforços possíveis para propor bilhetes**

Alteração

1. As empresas ferroviárias e os vendedores de bilhetes devem disponibilizar bilhetes, bilhetes únicos e reservas **também** para viagens além-fronteiras **ou que incluam viagens e**

únicos para viagens além-fronteiras e com mais de uma empresa ferroviária.

comboios noturnos com mais de uma empresa ferroviária.

Alteração 66

Proposta de regulamento

Artigo 10 – n.º 2 – parágrafo 2

Texto da Comissão

Os Estados-Membros podem exigir que as empresas ferroviárias proponham bilhetes para serviços prestados no quadro de contratos de serviço público através de mais de um posto de venda.

Alteração

As autoridades competentes referidas no Regulamento (CE) n.º 1370/2007 podem exigir que as empresas ferroviárias proponham bilhetes para serviços prestados no quadro de contratos de serviço público através de mais de um posto de venda.

Alteração 67

Proposta de regulamento

Artigo 10 – n.º 3

Texto da Comissão

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

Alteração

3. As empresas ferroviárias devem dar a possibilidade de se obterem bilhetes para o serviço respetivo a bordo do comboio, salvo se isso for restringido ou recusado por questões de segurança ou de política antifraude *devidamente fundamentadas*, por *condição de* reserva obrigatória do comboio ou por motivos comerciais fundamentados, *incluindo limitações de espaço ou do número de lugares sentados*.

Alteração 68

Proposta de regulamento

Artigo 10 – n.º 5

Texto da Comissão

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

Alteração

5. Caso não existam bilheteiras ou máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida, *ou qualquer outro meio de venda prévia de bilhetes, os passageiros* devem ser *autorizados* a comprar os bilhetes a bordo do comboio

do comboio sem encargos suplementares.

sem encargos suplementares.

Alteração 69

Proposta de regulamento Artigo 10 – n.º 6

Texto da Comissão

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

Alteração 70

Proposta de regulamento Artigo 10-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

6. Se um passageiro receber **da parte de uma única entidade, relativamente a uma única transação comercial**, bilhetes separados para uma viagem única que inclua uma sucessão de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias, os seus direitos à informação, assistência e indemnização são equivalentes aos que decorrem de um bilhete único e abrangem a totalidade da viagem desde a partida até ao destino final

Alteração

Artigo 10.º-A

Prestação de informações de viagem através de interfaces de programação de aplicações

1. As empresas ferroviárias devem conceder um acesso não discriminatório a todas as informações de viagem, incluindo às informações operacionais em tempo real sobre horários e tarifas a que se refere o artigo 9.º, através de interfaces

de programação de aplicações (API).

2. As empresas ferroviárias devem conceder aos operadores turísticos, aos vendedores de bilhetes e a outras empresas ferroviárias que vendam os seus serviços um acesso não discriminatório a sistemas de reserva através de API, para que possam celebrar contratos de transporte, emitir bilhetes e bilhetes únicos e efetuar reservas, de modo a propor a melhor e mais vantajosa deslocação do ponto de vista dos custos, incluindo viagens transfronteiriças.

3. As empresas ferroviárias devem garantir que as especificações técnicas das interfaces de programação de aplicações estão bem documentadas e são publicamente acessíveis sem custos. As API devem aplicar normas abertas, protocolos de uso corrente e formatos eletrónicos de leitura automática que as tornem interoperáveis.

4. As empresas ferroviárias devem assegurar que, exceto em situações de emergência, qualquer alteração das especificações técnicas das suas interfaces de programação de aplicações seja comunicada antecipadamente aos operadores turísticos e aos vendedores de bilhetes, logo que possível e, o mais tardar, 3 meses antes da aplicação de uma alteração. As situações de emergência devem ser documentadas e a documentação deve ser disponibilizada às autoridades competentes, mediante pedido.

5. As empresas ferroviárias devem garantir que o acesso às API seja concedido de forma não discriminatória, com o mesmo nível de disponibilidade e desempenho, inclusive em matéria de apoio, acesso a toda a documentação, normas, protocolos e formatos. Os operadores turísticos e os vendedores de bilhetes não devem ser prejudicados em relação às empresas ferroviárias.

6. As API devem ser criadas em

Alteração 71

Proposta de regulamento

Artigo 16 – n.º 1 – parte introdutória

Texto da Comissão

1. Quando houver motivos para prever, no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência no decurso de uma viagem **com um bilhete único**, que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos em relação ao previsto no contrato de transporte, os passageiros devem de imediato poder escolher entre uma das seguintes opções:

Alteração

1. Quando houver motivos para prever, no momento da partida ou em caso de perda de uma correspondência no decurso de uma viagem, que o atraso à chegada ao destino final será superior a 60 minutos em relação ao previsto no contrato de transporte **ou que a viagem será cancelada**, os passageiros devem de imediato poder escolher entre uma das seguintes opções:

Alteração 72

Proposta de regulamento

Artigo 16 – n.º 1 – alínea b)

Texto da Comissão

b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade;

Alteração

b) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes **e sem custos adicionais**, na primeira oportunidade, **inclusive em caso de perda de uma correspondência resultante do atraso ou do cancelamento do trajeto anterior no decurso de uma viagem. Nesse caso, o passageiro pode utilizar o serviço seguinte até ao destino final, mesmo que não exista uma reserva específica ou que o comboio seguinte seja explorado por outra empresa ferroviária.**

Alteração 73

Proposta de regulamento

Artigo 16 – n.º 1 – alínea c)

Texto da Comissão

c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência.

Alteração

c) O prosseguimento da viagem ou o reencaminhamento para o destino final, em condições de transporte equivalentes, numa data posterior da sua conveniência, ***desde que o prazo não seja superior a um mês após o restabelecimento do serviço.***

Alteração 74

Proposta de regulamento

Artigo 16 – n.º 2

Texto da Comissão

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

Alteração

2. Para efeitos do n.º 1, alínea b), um reencaminhamento comparável pode ser operado por qualquer empresa ferroviária e pode envolver a utilização de um transporte de classe superior e de modos de transporte alternativos ***terrestres***, sem gerar custos adicionais para o passageiro. As empresas ferroviárias devem envidar esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. O tempo de viagem total quando se utiliza um modo de transporte alternativo para a parte da viagem que não foi concluída conforme previsto, deve ser comparável ao tempo de viagem previsto para a viagem inicial. Os passageiros não devem ser transferidos para meios de transporte de classe inferior, a menos que tais meios representem a única solução de reencaminhamento disponível.

Alteração 75

Proposta de regulamento

Artigo 16 – n.º 3

Texto da Comissão

3. Os operadores de serviços de reencaminhamento devem ***dar especial atenção à necessidade de*** proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às

Alteração

3. Os operadores de serviços de reencaminhamento devem proporcionar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida um nível

peças com mobilidade reduzida um nível comparável de acessibilidade **ao** serviço alternativo.

comparável de **assistência** e de acessibilidade **quando ofereçam um** serviço alternativo. **Este serviço alternativo pode ser comum a todos os passageiros ou pode, por decisão do transportador, ser um meio de transporte individual adaptado às necessidades específicas de certas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.**

Alteração 76

Proposta de regulamento Artigo 17 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro confrontado com um atraso entre o local de partida e o local de destino indicados **no contrato** de transporte **pelo qual** o custo do **bilhete** não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 16.º pode pedir uma indemnização à empresa ferroviária pelo atraso. As indemnizações mínimas em caso de atrasos são atribuídas do seguinte modo:

- a) **25 %** do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 119 minutos;
- b) **50 %** do preço do bilhete em caso de atrasos **iguais ou superiores a 120** minutos.

Alteração

1. Sem perder o direito ao transporte, o passageiro confrontado com um atraso entre o local de partida e o local de destino indicados **no bilhete ou nos bilhetes que representam um único ou mais contratos** de transporte **relativamente aos quais** o custo não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 16.º pode pedir uma indemnização à empresa ferroviária pelo atraso. As indemnizações mínimas em caso de atrasos são atribuídas do seguinte modo:

- a) **50 %** do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 90 minutos;
- b) **75 %** do preço do bilhete em caso de atrasos **de 91 a 120** minutos.

b-A) 100 % do preço do bilhete, em caso de atrasos iguais ou superiores a 121 minutos.

Alteração 77

Proposta de regulamento Artigo 17 – n.º 2

Texto da Comissão

2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal. Se forem

Alteração

2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal. Se forem

confrontados com sucessivos atrasos ou anulações durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os passageiros podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as disposições **da empresa ferroviária em matéria de indemnização. Estas disposições devem indicar os critérios aplicáveis para determinar os atrasos e para efetuar o cálculo das indemnizações. Em caso de ocorrência repetida de atrasos inferiores a 60 minutos durante o período de validade do passe ou do título de transporte sazonal, os atrasos devem ser contabilizados cumulativamente e os passageiros devem ser indemnizados em conformidade com as disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização.**

Alteração 78

Proposta de regulamento

Artigo 17 – n.º 3

Texto da Comissão

3. A indemnização **pele** atraso é calculada em função do preço total efetivamente pago pelo passageiro pelo serviço que sofreu atraso. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta deve ser calculada em função de metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o preço **por** um serviço **resultante de** um atraso em qualquer tipo de contrato de transporte que preveja vários trajetos consecutivos deve ser calculado na proporção do preço total do bilhete.

Alteração 79

Proposta de regulamento

Artigo 17 – n.º 6

confrontados com sucessivos atrasos ou anulações durante o período de validade do passe, **do cartão de desconto** ou do título de transporte sazonal, os passageiros podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as disposições **previstas no n.º 1, alíneas a), b) e b-A).**

Alteração

3. A indemnização **por anulação ou** atraso é calculada em função do preço total efetivamente pago pelo passageiro pelo serviço **anulado ou** que sofreu atraso. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização tanto para o trajeto de ida como para o de volta deve ser calculada em função de metade do preço pago pelo bilhete. Do mesmo modo, o preço **de** um serviço **anulado ou que tenha sofrido** um atraso, **no âmbito de** qualquer tipo de contrato de transporte que preveja vários trajetos consecutivos, deve ser calculado na proporção do preço total do bilhete.

Texto da Comissão

6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a EUR 4 por bilhete.

Alteração 80

Proposta de regulamento

Artigo 17 – n.º 7

Texto da Comissão

7. O passageiro não tem direito a indemnização se for informado do atraso antes de comprar o bilhete, ou se o atraso resultante da continuação da viagem num serviço diferente ou do reencaminhamento for inferior a 60 minutos.

Alteração 81

Proposta de regulamento

Artigo 17 – n.º 8

Texto da Comissão

8. Uma empresa ferroviária não deve ser obrigada a pagar uma indemnização se puder provar que o atraso foi causado por condições meteorológicas extremas ou por catástrofes naturais de grandes proporções que punham em perigo o funcionamento seguro dos serviços e que não se podiam prever ou prevenir mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Alteração 82

Proposta de regulamento

Artigo 17 – n.º 8-A (novo)

Alteração

6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transação financeira, como taxas, despesas de telefone ou selos. As empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a EUR 5 por bilhete.

Alteração

(Não se aplica à versão portuguesa.)

Alteração

Suprimido

8-A. Se a empresa ferroviária não fornecer provas, por escrito, da ocorrência de circunstâncias excepcionais, a indemnização mencionada no artigo 17.º, n.º 1, deve ser paga pela empresa ferroviária.

Alteração 83

Proposta de regulamento Artigo 18 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada pela empresa ferroviária ou pelo vendedor de bilhetes ou pelo gestor de estações, assim que essa informação esteja disponível.

Alteração

1. Em caso de atrasos na chegada ou partida, os passageiros devem ser informados da situação e da hora prevista de partida e de chegada pela empresa ferroviária ou pelo vendedor de bilhetes ou pelo gestor de estações, **em conformidade com o artigo 9.º**, assim que essa informação esteja disponível.

Alteração 84

Proposta de regulamento Artigo 18 – n.º 2 – alínea b)

Texto da Comissão

b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal;

Alteração

b) Alojamento em hotel ou outro tipo de alojamento, e transporte entre a estação ferroviária e o alojamento, nos casos em que seja necessária uma estadia de uma ou mais noites, ou em que seja necessário prolongar uma estadia, se e onde, na prática, houver condições para tal, **tendo em conta os requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e as necessidades dos animais de assistência certificados;**

Alteração 85

Proposta de regulamento Artigo 18 – n.º 4

Texto da Comissão

4. As empresas ferroviárias devem apor **no bilhete** ou por quaisquer outros meios, **a pedido do passageiro, uma certificação de** que o serviço ferroviário sofreu um atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado, consoante o caso.

Alteração

4. **Em relação aos passageiros afetados**, as empresas ferroviárias devem **disponibilizar-se para certificar, nos seus bilhetes** ou por quaisquer outros meios, que o serviço ferroviário sofreu um atraso, originou a perda de uma correspondência ou foi anulado, consoante o caso. **Esta certificação articula-se com o disposto no artigo 17.º, na condição de o passageiro titular de um passe de viagem ou de um bilhete sazonal apresentar provas de que utilizou o serviço afetado.**

Alteração 86

Proposta de regulamento
Artigo 18 – n.º 5

Texto da Comissão

5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência **e** das pessoas com mobilidade reduzida **e aos** seus acompanhantes.

Alteração

5. Na aplicação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3 e 4, a empresa ferroviária operadora deve dar especial atenção às necessidades das pessoas portadoras de deficiência, das pessoas com mobilidade reduzida, seus acompanhantes antecipadamente **e animais de assistência certificados.**

Alteração 87

Proposta de regulamento
Artigo 18 – n.º 6

Texto da Comissão

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

Alteração

6. Para além das obrigações que incumbem às empresas ferroviárias nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE, **as empresas ferroviárias dos Estados-Membros, os gestores de estações e os gestores de infraestruturas devem cooperar no sentido de garantir que os planos de emergência a que se refere o artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE incluam requisitos de acesso aos sistemas de alerta e informação.**

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

Alteração 88

Proposta de regulamento Artigo 19 – n.º 1

Texto da Comissão

Alteração

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

Suprimido

com quem uma empresa ferroviária tenha um contrato, de pedir o reembolso ou uma indemnização à empresa ferroviária nos termos do direito relevante aplicável.

Alteração 89

Proposta de regulamento Artigo 20 – n.º 1

Texto da Comissão

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, devem estabelecer, ou ter em vigor, regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, incluindo os respetivos assistentes pessoais. As regras devem permitir que os passageiros sejam acompanhados de um *cão-guia*, nos termos da legislação nacional.

Alteração

1. As empresas ferroviárias e os gestores de estações, com a participação ativa de organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida, devem estabelecer, ou ter em vigor, regras de acesso não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, incluindo os respetivos assistentes pessoais. As regras devem permitir que os passageiros sejam acompanhados de um *animal de assistência certificado ou de uma pessoa, sem custos adicionais, nos casos em que uma mobilidade independente não seja possível*, nos termos da legislação nacional, *e devem assegurar, sempre que possível, um transporte ferroviário imediato de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.*

Alteração 90

Proposta de regulamento Artigo 20-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 20.º-A

As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar, ao aplicarem as ETI relativas às pessoas com mobilidade reduzida, que as estações, os cais, o material circulante e outras instalações sejam acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com

Alteração 91

Proposta de regulamento Artigo 21 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Se tal for pedido, o gestor de estação, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem dar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos no Regulamento (UE) n.º 454/2011 e na Diretiva XXX, sobre a acessibilidade da estação, das instalações associadas e dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, e informá-las sobre as condições a bordo.

Alteração

1. Se tal for pedido, o gestor de estação, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem dar às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida informações, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade, estabelecidos no Regulamento (UE) n.º 454/2011, na Diretiva XXX e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 sobre a acessibilidade da estação, das instalações associadas e dos serviços ferroviários e sobre as condições de acesso do material circulante, com base nas regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, e informá-las sobre as condições a bordo.

Alteração 92

Proposta de regulamento Artigo 21 – n.º 2

Texto da Comissão

2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e/ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 20.º, n.º 2, devem, se tal for pedido, informar por escrito a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida dos motivos que os levaram a assumir essa posição, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem **envidar esforços razoáveis para** propor uma opção de transporte alternativa à pessoa em questão,

Alteração

2. Quando a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes e/ou o operador turístico fizerem uso da isenção prevista no artigo 20.º, n.º 2, devem, se tal for pedido, informar por escrito a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida dos motivos que os levaram a assumir essa posição, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recusa da reserva ou da emissão do bilhete, ou da imposição da condição de acompanhamento. A empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico devem propor uma opção de transporte alternativa à pessoa em questão, tendo em conta as suas

tendo em conta as suas necessidades de acessibilidade.

necessidades de acessibilidade.

Alteração 93

Proposta de regulamento

Artigo 22 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada de uma pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida a uma estação ferroviária com pessoal adequado, o gestor da estação ou a empresa ferroviária ou ambos devem prestar gratuitamente a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido bilhete, embarcar para iniciar a viagem ou desembarcar à chegada, sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1.

Alteração

1. Por ocasião da partida, do trânsito ou da chegada de uma pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida a uma estação ferroviária com pessoal adequado, o gestor da estação ou a empresa ferroviária ou ambos devem prestar gratuitamente a assistência necessária para que a pessoa possa, relativamente ao serviço para o qual tenha adquirido bilhete, embarcar para iniciar a viagem ou desembarcar à chegada, sem prejuízo das regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1. ***A reserva de serviços de assistência deve estar sempre isenta de custos suplementares, independentemente do canal de comunicação utilizado.***

Alteração 94

Proposta de regulamento

Artigo 22 – n.º 2

Texto da Comissão

2. Na falta de pessoal na estação, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem fazer todos os esforços razoáveis para que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ***ter acesso a*** viajar de comboio.

Alteração

2. Na falta de pessoal ***de acompanhamento no comboio ou*** na estação, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem fazer todos os esforços razoáveis para que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam viajar de comboio, ***em conformidade com os requisitos de acessibilidade previstos na Diretiva XXX [Ato Europeu da Acessibilidade] e no Regulamento (UE) n.º 454/2011.***

Alteração 95

Proposta de regulamento Artigo 22 – n.º 3

Texto da Comissão

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

Alteração

3. No caso de estações sem pessoal adequado, as empresas ferroviárias e os gestores de estações devem assegurar que sejam afixadas, de acordo com as regras de acesso a que se refere o artigo 20.º, n.º 1, informações facilmente disponíveis, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Diretiva XXX **e no Regulamento (UE) n.º 1300/2014**, relativas às estações com pessoal adequado mais próximas e à assistência diretamente disponibilizada a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida.

Alteração 96

Proposta de regulamento Artigo 22 – n.º 4

Texto da Comissão

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

Alteração

Suprimido

Alteração 97

Proposta de regulamento Artigo 23 – n.º 2

Texto da Comissão

(2) Na falta de pessoal de acompanhamento a bordo do comboio, as empresas ferroviárias devem ***fazer esforços razoáveis para*** que as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida possam ***ter acesso a*** viajar de comboio.

Alteração

(2) Na falta de pessoal de acompanhamento a bordo do comboio, as empresas ferroviárias devem, ***não obstante, assegurar*** que as pessoas portadoras de deficiência e com mobilidade reduzida possam viajar de comboio.

Alteração 98

Proposta de regulamento
Artigo 23 – n.º 3

Texto da Comissão

(3) ***Para efeitos do presente artigo, por assistência a bordo entendem-se todos os esforços razoáveis para prestar*** assistência a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida por forma a permitir-lhe ter acesso no comboio aos mesmos serviços que os demais passageiros, se o grau de deficiência ou de redução da mobilidade da pessoa em causa não lhe permitir ter acesso a esses serviços autonomamente e em segurança.

Alteração 99

Proposta de regulamento
Artigo 23 – n.º 4

Texto da Comissão

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

Alteração 100

Proposta de regulamento
Artigo 24 – n.º 1

Texto da Comissão

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

Alteração 101

Proposta de regulamento
Artigo 24 – parágrafo 1 – alínea a)

Alteração

(3) ***Deve ser prestada*** assistência a uma pessoa portadora de deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida, por forma a permitir-lhe ter acesso, no comboio, aos mesmos serviços que os demais passageiros, se o grau de deficiência ou de redução da mobilidade da pessoa em causa não lhe permitir ter acesso a esses serviços autonomamente e em segurança.

Alteração

Suprimido

Alteração

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

Texto da Comissão

a) A assistência deve ser prestada desde que a empresa ferroviária, o gestor de estações, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico a **que** o bilhete tenha sido adquirido sejam informados, pelo menos com **48** horas de antecedência, da necessidade de assistência da pessoa. Se um bilhete ou um título de transporte sazonal abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única comunicação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas. Tais comunicações deve ser transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem em causa;

Alteração

a) A assistência **nas estações** deve ser prestada **durante os períodos de funcionamento dos serviços ferroviários**, desde que a empresa ferroviária, o gestor de estações, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico a **quem** o bilhete tenha sido adquirido sejam informados, pelo menos com **12** horas de antecedência, da necessidade de assistência da pessoa. **Nas estações em que o tráfego seja superior a 10 000 passageiros por dia não é necessária qualquer notificação prévia. Contudo, a pessoa que necessita de assistência deve estar na respetiva estação, pelo menos, 30 minutos antes da partida do comboio. Nas estações com um tráfego diário compreendido entre 2000 e 10 000 passageiros, esse período de notificação é reduzido para, no máximo, três horas.** Se um bilhete ou um título de transporte sazonal abranger viagens múltiplas, basta fazer uma única comunicação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre a articulação das diferentes viagens consecutivas. Tais comunicações deve ser transmitidas a todas as outras empresas ferroviárias e gestores de estações implicados na viagem em causa;

Alteração 102

**Proposta de regulamento
Artigo 24 – n.º 1 – alínea e)**

Texto da Comissão

e) A assistência deve ser prestada desde que a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida se apresente no ponto designado à hora estabelecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação que presta a assistência. **Se não tiver sido estabelecida uma hora precisa para que se apresente, deve a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida**

Alteração

e) A assistência deve ser prestada desde que a pessoa portadora de deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida se apresente no ponto designado à hora estabelecida pela empresa ferroviária ou pelo gestor da estação que presta a assistência. **A hora estabelecida não deve preceder em mais de 60 minutos a hora de partida indicada ou a hora de registo de**

apresentar-se no local designado o mais tardar 30 minutos antes da hora de partida publicada ou da hora a que todos os passageiros devem registar-se.

todos passageiros.

Alteração 103

Proposta de regulamento Artigo 25 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Se as empresas ferroviárias ou os gestores de estações causarem a perda de ou danos a cadeiras de rodas, outro equipamento de mobilidade ou dispositivos de assistência e *cães-guia* certificados utilizados pela pessoa portadora de deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida, são responsáveis e devem indemnizar tais perdas ou danos.

Alteração

1. Se as empresas ferroviárias ou os gestores de estações causarem a perda de ou danos a cadeiras de rodas, outro equipamento de mobilidade ou dispositivos de assistência e *animais de assistência* certificados utilizados pela pessoa portadora de deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida, são responsáveis e devem indemnizar tais perdas ou danos *o mais cedo possível.*

Alteração 104

Proposta de regulamento Artigo 25 – n.º 2

Texto da Comissão

2. A indemnização a que se refere o n.º 1 é igual ao custo de substituição ou reparação dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados.

Alteração

2. A indemnização a que se refere o n.º 1 *é paga oportunamente e o seu montante é igual ao custo total de substituição, com base no valor real, ou ao custo total da reparação da cadeira de rodas, dos equipamentos ou dispositivos extraviados ou danificados, sendo devida igualmente em caso de perda ou ferimento do animal de assistência certificado. A indemnização deve também incluir o custo de substituição temporária em caso de reparação, sempre que tais custos sejam suportados pelo passageiro.*

Alteração 105

Proposta de regulamento Artigo 26 – parágrafo 1 – alínea a)

Texto da Comissão

a) Assegurar que todo o pessoal, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência direta a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, sabe responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incluindo as pessoas com deficiência mental e ou deficiência intelectual;

Alteração

a) Assegurar que todo o pessoal, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que presta assistência direta a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida **receba formação em matéria de deficiência, para que saiba** responder às necessidades das pessoas portadoras de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, incluindo as pessoas com deficiência mental e ou deficiência intelectual;

Alteração 106

**Proposta de regulamento
Artigo 26 – n.º 1 – alínea c)**

Texto da Comissão

c) Assegurar que, aquando da contratação, todos os novos trabalhadores recebem formação em matéria de deficiência, e que **o pessoal frequenta** regularmente cursos de formação para atualização profissional;

Alteração

c) Assegurar que, aquando da contratação, todos os novos trabalhadores **que deverão estar em contacto direto com os passageiros recebam formação introdutória sobre questões relacionadas com deficiência na perspetiva do passageiro e da empresa ferroviária, e que todos os trabalhadores que prestem assistência direta aos passageiros com mobilidade reduzida recebam** formação em matéria de deficiência e **frequentem** regularmente cursos de formação para atualização **de conhecimentos**;

Alteração 107

**Proposta de regulamento
Artigo 26 – n.º 1 – alínea d)**

Texto da Comissão

d) **Aceitar, a pedido**, a participação, nas ações de formação, dos trabalhadores portadores de deficiência, dos passageiros portadores de deficiência e com mobilidade reduzida,

Alteração

d) **Poder aceitar** a participação, nas ações de formação, dos trabalhadores portadores de deficiência **e** dos passageiros portadores de deficiência e passageiros com mobilidade reduzida **e/ou das**

organizações que os representam.

Alteração 108

Proposta de regulamento Artigo 28 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Todas as empresas ferroviárias, ***bem como*** todos os vendedores de bilhetes, os gestores de estações ***e os gestores de infraestrutura de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um ano*** devem ***cada um*** criar um mecanismo de tratamento de queixas para os direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Devem facultar aos passageiros todas as informações disponíveis sobre os seus contactos e a sua língua ou as suas línguas de trabalho.

Alteração

1. Todas as empresas ferroviárias ***e*** todos os vendedores de bilhetes e gestores de estações devem criar um mecanismo de tratamento de queixas para os direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências. Devem facultar aos passageiros todas as informações disponíveis sobre os seus contactos e a sua língua ou as suas línguas de trabalho. ***Os passageiros devem poder apresentar queixas na língua oficial ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes ou o gestor da estação se encontrem estabelecidos e, em qualquer caso, em inglês.***

Alteração 109

Proposta de regulamento Artigo 28 – n.º 2

Texto da Comissão

2. Os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, vendedor de bilhetes, estação ferroviária ***ou gestor de infraestrutura implicados***. As queixas devem ser apresentadas nos seis meses subsequentes ao incidente que as motivou. O destinatário deve dar uma resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informar o passageiro de ***quando poderá ter*** resposta, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da queixa. ***As empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes, os gestores de estações e os gestores de***

Alteração

2. Os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária, vendedor de bilhetes ***ou gestor de*** estação ferroviária ***implicado***. As queixas devem ser apresentadas nos seis meses subsequentes ao incidente que as motivou. O destinatário deve dar uma resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informar o passageiro de ***que irá receber uma*** resposta no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da queixa.

infraestrutura devem conservar os dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa durante dois anos e colocá-los à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal for pedido.

Alteração 110

Proposta de regulamento Artigo 28 – n.º 3

Texto da Comissão

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

Alteração

3. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas ***devem ser disponibilizados aos passageiros de forma eficaz*** e devem ser acessíveis às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida. ***Essas informações devem estar disponíveis, mediante pedido, na língua oficial ou nas línguas oficiais do Estado-Membro em que a empresa ferroviária se encontra estabelecida.***

Alteração 111

Proposta de regulamento Artigo 28 – n.º 4-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

4-A. A Comissão deve adotar atos de execução no sentido de estabelecer um formulário de queixa normalizado da União que os passageiros possam utilizar para requerer uma indemnização nos termos do presente regulamento. Os referidos atos de execução são adotados em conformidade com o procedimento consultivo a que se refere o artigo 37.º-A, n.º 2.

Alteração 112

Proposta de regulamento Artigo 29 – n.º 2-A (novo)

2-A. As empresas ferroviárias e os gestores de estação cooperam ativamente com as organizações que representam pessoas portadoras de deficiência no sentido de melhorar a qualidade da acessibilidade dos serviços de transporte.

Alteração 113

Proposta de regulamento Artigo 30 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União Europeia e que lhes seja disponibilizada. Devem ainda **colocar um aviso no bilhete**, em papel ou em formato eletrónico ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos *na Diretiva XXX. O aviso em questão deve especificar* onde tal informação pode ser obtida em caso de anulação, perda de correspondências ou atraso considerável.

Alteração

1. Ao venderem bilhetes para viagens ferroviárias, as empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos devem informar os passageiros dos seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento. A fim de darem cumprimento a este dever de informação, podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais da União Europeia e que lhes seja disponibilizada. Devem ainda **facultar informação**, em papel ou em formato eletrónico ou por outros meios, incluindo em formatos acessíveis a pessoas portadoras de deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos *no Regulamento (UE) n.º 1300/2014 que especifica* onde tal informação pode ser obtida em caso de anulação, perda de correspondências ou atraso considerável.

Alteração 114

Proposta de regulamento Artigo 30 – n.º 2

Texto da Comissão

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira

Alteração

2. As empresas ferroviárias e os gestores de estações devem informar os passageiros de maneira

adequada, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos **na Diretiva XXX**, nas estações *e* a bordo do comboio, sobre os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento, e sobre como contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º.

adequada, incluindo em formatos acessíveis, em conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos **no Regulamento (UE) n.º 1300/2014**, nas estações, a bordo do comboio *e no respetivo sítio Web*, sobre os seus direitos e obrigações ao abrigo do presente regulamento, e sobre como contactar o organismo ou organismos designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 31.º.

Alteração 115

Proposta de regulamento

Artigo 31 – n.º 3

Texto da Comissão

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

Alteração

Os Estados-Membros **comunicam à** Comissão **informações sobre** o organismo ou **os** organismos designados nos termos do presente artigo *e* sobre as respetivas competências, **publicando estas informações em local adequado nos respetivos sítios Web**.

Alteração 116

Proposta de regulamento

Artigo 32 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Os organismos nacionais de execução devem acompanhar de perto o cumprimento do presente regulamento e tomar as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Para o efeito, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem facultar aos organismos os documentos e as informações relevantes a pedido dos mesmos. No desempenho das suas funções, os organismos devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos termos do artigo 33.º para tratar as queixas, caso este

Alteração

1. Os organismos nacionais de execução devem acompanhar de perto o cumprimento do presente regulamento e tomar as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Para o efeito, as empresas ferroviárias, os gestores de infraestrutura e os gestores de estações devem facultar aos organismos os documentos e as informações relevantes a pedido dos mesmos, **sem demora e, em todo o caso, no prazo de um mês**. No desempenho das suas funções, os organismos devem ter em conta as informações que lhe forem facultadas pelo organismo designado nos

seja uma entidade distinta. **Podem igualmente decidir tomar medidas de execução com base em** queixas individuais **transmitidas por esse organismo.**

termos do artigo 33.º para tratar as queixas, caso este seja uma entidade distinta. **Os Estados-Membros devem assegurar que os organismos nacionais de execução e os organismos incumbidos do tratamento de queixas sejam dotados dos competências e recursos suficientes para dar um seguimento adequado e efetivo às queixas individuais dos passageiros ao abrigo do presente regulamento.**

Alteração 117

Proposta de regulamento

Artigo 32 – n.º 2

Texto da Comissão

2. Os organismos nacionais de execução devem publicar anualmente dados estatísticos **sobre a sua atividade, incluindo as sanções aplicadas, devendo essa publicação ser feita, o mais tardar, até ao final de abril do ano seguinte.**

Alteração

2. Os organismos nacionais de execução devem publicar anualmente **relatórios com** dados estatísticos **nos seus sítios Web, indicando o número e tipo de queixas que receberam, bem como o resultado das suas medidas de execução, incluindo as sanções que aplicaram. A publicação dos relatórios deve ocorrer todos os anos, o mais tardar, até ao primeiro dia de abril do ano seguinte. Além disso, estes relatórios devem ser disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.**

Alteração 118

Proposta de regulamento

Artigo 32 – n.º 3-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

3-A. Os organismos nacionais de execução, em colaboração com as organizações que representam pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, devem realizar auditorias periódicas aos serviços de assistência prestados em conformidade com o presente regulamento e publicar os resultados em formatos acessíveis e de uso corrente.

Alteração 119

Proposta de regulamento Artigo 33 – n.º 1

Texto da Comissão

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores a procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho³², depois de ter apresentado queixa, sem sucesso, à empresa ferroviária, ao vendedor de bilhetes, ao gestor de estação ou ao gestor de infraestrutura, de acordo com o artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa a um organismo de execução. Os organismos de execução devem informar os queixosos sobre o seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter uma reparação individual.

³² Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 14).

Alteração 120

Proposta de regulamento Artigo 33 – n.º 2

Alteração

1. Sem prejuízo dos direitos dos consumidores a procurar outras vias de recurso nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho³², depois de ter apresentado queixa, sem sucesso, à empresa ferroviária, ao gestor de estação ou ao gestor de infraestrutura, de acordo com o artigo 28.º, o passageiro pode apresentar queixa a um organismo de execução. Os organismos de execução devem informar os queixosos sobre o seu direito a apresentar queixa a entidades de resolução alternativa de litígios para obter uma reparação individual. ***Os Estados-Membros devem assegurar que os organismos de execução ou os organismos incumbidos do tratamento de queixas sejam reconhecidos para efeitos de mecanismos alternativos de queixa nos termos da Diretiva 2013/11/UE e devem garantir que, quando os passageiros recorrem a mecanismos alternativos de queixa, a empresa ferroviária, o vendedor de bilhetes, o gestor de estação ou o gestor de infraestruturas implicado seja obrigado a participar e que a decisão final seja vinculativa e executável.***

³² Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 14).

Texto da Comissão

2. Qualquer passageiro pode apresentar queixa por alegado incumprimento do disposto no presente regulamento junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para esse fim.

Alteração

2. Qualquer passageiro pode apresentar queixa por alegado incumprimento do disposto no presente regulamento junto do organismo nacional de execução ou junto de qualquer outro organismo designado por um Estado-Membro para esse fim. ***As queixas podem igualmente ser apresentadas por organizações que representem grupos de passageiros.***

Alteração 121

Proposta de regulamento

Artigo 33 – n.º 3 – parágrafo 1

Texto da Comissão

O organismo deve acusar a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da receção da mesma. O tratamento da queixa dura no máximo três meses. Para os casos complexos, o organismo pode, se o entender, prolongar esse período até seis meses. Nesse caso, deve informar o passageiro das razões de tal extensão e do prazo previsto para concluir o procedimento. Só os casos que envolvam um procedimento judicial podem durar mais de seis meses. Se o organismo for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, os prazos previstos na referida diretiva devem prevalecer.

Alteração

O organismo deve acusar a receção da queixa no prazo de duas semanas a contar da receção da mesma. O tratamento da queixa dura no máximo três meses. Para os casos complexos, o organismo pode, se o entender, prolongar esse período até seis meses. Nesse caso, deve informar o passageiro ***ou a organização que representa os passageiros*** das razões de tal extensão e do prazo previsto para concluir o procedimento. Só os casos que envolvam um procedimento judicial podem durar mais de seis meses. Se o organismo for também um organismo de resolução alternativa de litígios na aceção da Diretiva 2013/11/UE, os prazos previstos na referida diretiva devem prevalecer, ***podendo prever-se a utilização de mecanismos de resolução de litígios em linha, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 524/2013^{1-A}, mediante o acordo de todas as partes envolvidas.***

^{1-A} ***Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de***

Alteração 122

Proposta de regulamento Artigo 33-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 33.º-A

Órgãos independentes de conciliação

Os Estados-Membros devem instituir órgãos independentes de conciliação, dotados de recursos suficientes, aos quais os passageiros possam aceder facilmente a preços razoáveis em caso de conflito com empresas ferroviárias ou vendedores de bilhetes, a fim de exercerem os seus direitos.

Alteração 123

Proposta de regulamento Artigo 35 – n.º 1

Texto da Comissão

Alteração

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis em caso de incumprimento do presente regulamento e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros devem notificar à Comissão esse regime e essas medidas, devendo também notificar sem demora qualquer alteração subsequente de que os mesmos sejam objeto.

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis em caso de incumprimento do presente regulamento e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas, ***devendo incluir, entre outras, uma multa mínima ou uma percentagem do volume de negócios anual da empresa ou da organização em questão, consoante o que for mais elevado.*** Os Estados-Membros devem notificar à Comissão esse regime e essas medidas, devendo também notificar sem demora qualquer alteração subsequente de que os mesmos sejam objeto.

Alteração 124

Proposta de regulamento Artigo 37-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 37.º-A

Procedimento de comité

1. *A Comissão é assistida por um comité. Trata-se de um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.*
2. *Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.*

Alteração 125

**Proposta de regulamento
Anexo II – Parte I – travessão 3**

Texto da Comissão

- Horários e condições **das viagens a** tarifas mais baixas

Alteração

- Horários e condições **de todas as tarifas disponíveis (incluindo as** tarifas mais baixas)

Alteração 126

**Proposta de regulamento
Anexo II – Parte I – travessão 5**

Texto da Comissão

- **Condições** de acesso para bicicletas

Alteração

- **Modalidades** de acesso para bicicletas

Alteração 127

**Proposta de regulamento
Anexo II – Parte I – travessão 6**

Texto da Comissão

- Disponibilidade de lugares nas zonas de fumadores e não fumadores, em primeira e segunda classe e nas carruagens-beliche e carruagens-cama

Alteração

- Disponibilidade de lugares **em todas as tarifas aplicáveis** nas zonas de não fumadores (**e, se for caso disso, de fumadores**), em primeira e segunda classe e nas carruagens-beliche e carruagens-cama

Alteração 128

Proposta de regulamento
Anexo II – Parte I – travessão 7

Texto da Comissão

- *Eventuais atividades suscetíveis de perturbar ou atrasar os serviços*

Alteração

- *Perturbações e atrasos (previstos ou em tempo real)*

Alteração 129

Proposta de regulamento
Anexo II – Parte I – travessão 8

Texto da Comissão

- Disponibilidade de serviços a bordo

Alteração

- Disponibilidade de serviços a bordo, *incluindo Internet sem fios e sanitários*

Alteração 130

Proposta de regulamento
Anexo II – Parte II – travessão 1

Texto da Comissão

- Serviços a bordo

Alteração

- Serviços a bordo, *incluindo Internet sem fios*

Alteração 131

Proposta de regulamento
Anexo II – Parte II – travessão 3

Texto da Comissão

- *Atrasos*

Alteração

- *Perturbações e atrasos (previstos ou em tempo real)*

Alteração 132

Proposta de regulamento
Anexo III – Parte I – parágrafo 2 – ponto 1 – alínea a) – subalínea iii) – travessão 2

Texto da Comissão

- percentagem de atrasos entre **60-119** minutos;

Alteração

- percentagem de atrasos entre **91-120** minutos;

Alteração 133

Proposta de regulamento

Anexo III – Parte I – parágrafo 2 – ponto 2 – travessão 1 – ponto vii)

Texto da Comissão

vii) prestação de informações úteis ao longo da viagem;

Alteração

vii) prestação de informações úteis ao longo da viagem, **nomeadamente em relação aos serviços de Internet sem fios e outros serviços a bordo;**

Alteração 134

Proposta de regulamento

Anexo III – Parte II – parágrafo 1 – ponto 4 – travessão 1 – ponto vii)

Texto da Comissão

vii) acessibilidade da estação e respetivas instalações.

Alteração

vii) acessibilidade da estação e respetivas instalações, **incluindo acesso sem degraus, escadas rolantes, elevadores e rampas para bagagens.**

Alteração 135

Proposta de regulamento

Anexo IV – parágrafo 1

Texto da Comissão

Em casos complexos, como casos que envolvam múltiplas queixas ou vários operadores, viagens transfronteiriças ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, nomeadamente sempre que não é claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando facilitaria ou aceleraria a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução devem cooperar a fim de identificar uma entidade «principal», que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos devem cooperar a fim de facilitar a resolução da queixa (incluindo através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as

Alteração

Em casos complexos, como casos que envolvam múltiplas queixas ou vários operadores, viagens transfronteiriças ou acidentes no território de um Estado-Membro diferente daquele que emitiu a licença da empresa, nomeadamente sempre que não é claro qual o organismo nacional de execução competente, ou quando facilitaria ou aceleraria a resolução da queixa, os organismos nacionais de execução devem cooperar a fim de identificar uma entidade «principal», que sirva de ponto de contacto único para os passageiros. Todos os organismos nacionais de execução envolvidos devem cooperar a fim de facilitar a resolução da queixa (incluindo através da partilha de informações, da assistência na tradução de documentos e na prestação de informações sobre as

circunstâncias dos incidentes). Os passageiros devem ser informados acerca da entidade que atua como organismo «principal».

circunstâncias dos incidentes). Os passageiros devem ser informados acerca da entidade que atua como organismo «principal». *Além disso, em todos os casos, os organismos nacionais de execução devem assegurar, em todas as circunstâncias, o cumprimento do Regulamento (UE) 2017/2394^{1-A} do Parlamento Europeu e do Conselho.*

^{1-A} Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, JO L 345 de 27.12.2017.