

MODIFICACIÓN EUROPEA DE LOS DERECHOS DE LOS VIAJEROS DE FERROCARRIL*

Pascual Martínez Espín

Catedrático acreditado de Derecho civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: Este trabajo analiza el Reglamento (CE) núm. 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Palabras clave: ferrocarril, reglamento europeo, Reglamento (CE) 1371/2007, derecho y obligaciones, viajeros.

Title: EUROPEAN MODIFICATION OF RAIL PASSENGERS' RIGHTS

Abstract: This paper analyzes the Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations.

Keywords: rail, European regulation, Regulation (EC) 1371/2007, rights and obligations, passengers.

1. Reglamento nº 1371/2007

El Reglamento, actualmente vigente, (CE) nº. 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, que entró en vigor el 3.12.2009 (DO L 315 de 3.12.2007), tiene por objeto definir los derechos y obligaciones de los viajeros de los servicios

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

ferroviarios con el fin de mejorar la eficacia de este medio de transporte de pasajeros y hacerlo más atractivo.

A efectos de conocer el régimen jurídico actual en esta materia, podemos destacar los siguientes aspectos del mismo:

1.1. *Ámbito de aplicación*

El Reglamento contempla todos los trayectos y servicios ferroviarios prestados por una o más empresas ferroviarias que dispongan de una licencia concedida de conformidad con la Directiva 95/18/CE. No se aplicará a aquellos servicios de transporte y empresas ferroviarias que no posean licencias.

Los Estados miembros pueden conceder una exención respecto de la mayor parte de los artículos del Reglamento a los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril por un período máximo de cinco años, renovable dos veces. Asimismo, podrán conceder una exención al Reglamento en lo que respecta a los servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril urbano, suburbano y regional.

1.2. *Derechos de los viajeros*

Los viajeros de ferrocarril tienen los principales derechos:

1.2.1. Contrato de transporte, información y billetes

Se deberá proporcionar información clara y accesible a los usuarios:

- antes del trayecto, especialmente en lo que respecta a las condiciones pertinentes aplicables al contrato, los horarios y las tarifas aplicadas, información sobre accesibilidad para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida;
- durante el viaje, especialmente en lo que respecta a los retrasos o las interrupciones de servicios;
- sobre los procedimientos de presentación de reclamaciones.

Las empresas ferroviarias deben facilitar a los usuarios del ferrocarril la adquisición de billetes. Los billetes se venden en taquillas o expendedores automáticos, a bordo del tren o a través de tecnologías de la información muy extendidas (como por Internet o por teléfono).

1.2.2. Responsabilidad de las empresas ferroviarias respecto de los viajeros y de sus equipajes

Los usuarios tendrán derecho a una indemnización si su equipaje registrado se extravía o sufre daños.

El Reglamento amplía los derechos de los usuarios a recibir una indemnización en caso de fallecimiento o lesiones. Los anticipos deberían:

- hacerse un máximo de quince días tras la identificación de la persona física con derecho a una indemnización;
- permitir cubrir las necesidades económicas inmediatas;
- ser proporcionales al perjuicio ocasionado.

1.2.3. Retrasos y cancelaciones

El Reglamento amplía los derechos de los pasajeros a recibir una indemnización debido a retrasos o cancelaciones. Los usuarios podrán solicitar una compensación mínima equivalente a:

- el 25% del precio del billete cuando se produce un retraso de entre 60 y 119 minutos;
- el 50% del precio del billete cuando se produce un retraso de 120 o más minutos.

En caso de que se produzca un retraso de la llegada o la salida, los viajeros tendrán derecho a:

- recibir información sobre la situación y la hora estimada de salida y llegada;
- comidas y refrigerios en la medida de lo razonable;
- alojamiento, si se hace necesaria una estancia de uno o más días;
- el transporte hacia el punto de partida o de destino en caso de que el tren se encuentre bloqueado en la vía.

1.2.4. Personas con discapacidad y con movilidad reducida

El Reglamento otorga a las personas con discapacidad o con movilidad reducida los siguientes derechos:

- las personas con discapacidad o con movilidad reducida tendrán derecho a un acceso no discriminatorio al transporte sin coste añadido en el momento de adquirir un billete o efectuar una reserva;
- las personas con discapacidad o con movilidad reducida que así lo soliciten deberán recibir información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios y los trenes;

- las empresas ferroviarias y los administradores de las estaciones garantizarán la accesibilidad de los trenes y los distintos servicios ferroviarios en la medida de lo posible;
- las empresas ferroviarias y los administradores de las estaciones ofrecerán asistencia gratuita a bordo de los trenes y en las estaciones dotadas de personal; se insta al usuario a dar un aviso sobre sus necesidades de asistencia 48 horas antes de la salida);
- las personas con discapacidad o con movilidad reducida tendrán derecho a una indemnización si la empresa ferroviaria es responsable de la pérdida o el deterioro de su equipo de movilidad.

1.2.5. Seguridad, reclamaciones y servicio de calidad

El Reglamento obliga a las empresas ferroviarias y a los administradores de las estaciones a garantizar la seguridad personal de los usuarios en los trenes y las estaciones en cooperación con las autoridades públicas.

Las empresas ferroviarias están obligadas a poner en marcha un mecanismo eficaz de tramitación de reclamaciones. Deben ofrecer a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ellas y sobre sus lenguas de trabajo y responder a los viajeros respetando estrictamente los plazos. Los pasajeros pueden reclamar ante cualquier empresa ferroviaria implicada.

Las normas mínimas de calidad para las empresas ferroviarias contemplan:

- la información sobre viajes y billetes;
- la puntualidad de los servicios y los principios generales para afrontar interrupciones del servicio;
- la cancelación de los servicios;
- la limpieza del material rodante y las instalaciones de las estaciones;
- los estudios sobre satisfacción de los usuarios;
- la gestión de reclamaciones, reintegros e indemnizaciones en caso de contravención de las normas de calidad del servicio;
- la asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

1.3. Resumen del Reglamento

El Reglamento establece reglas con respecto a:

- la información para ser proporcionada por empresas de ferrocarril, la conclusión de contratos de transporte y la publicación de etiqueta;
- la responsabilidad de empresas de ferrocarril y sus obligaciones de seguros hacia pasajeros y su equipaje;
- las obligaciones de empresas de ferrocarril a pasajeros en los casos de retrasos o conexiones omitidas. Entre otras obligaciones esto también incluye la compensación financiera para los retrasos de más de 60 minutos en forma de un porcentaje del precio del billete. A raíz de la sentencia del TJCE en el asunto C -509/ 111, las empresas ferroviarias no pueden alegar situaciones de fuerza mayor para quedar exentos de indemnizar daños y perjuicios¹;
- la prohibición de discriminación de, y la asistencia a, personas con discapacidad o con movilidad reducida;
- la definición y supervisión de normas de calidad del servicio, y la tramitación de reclamaciones;
- en cooperación con autoridades públicas, la dirección de riesgos para asegurar la seguridad personal de pasajeros.

2. Informe de la Comisión Europea sobre el Reglamento²

Este informe examina el estado de aplicación del Reglamento en los Estados miembros de la UE. El mismo concluye que:

- en general, la aplicación y el cumplimiento del Reglamento resultan satisfactorios, si bien no se han alcanzado todos sus objetivos (entre otros, un aumento de la cuota del mercado ferroviario para el transporte de pasajeros);
- según los Organismos Responsables del Cumplimiento (ORC) y las organizaciones de consumidores, el sector del ferrocarril generalmente adopta un enfoque positivo respecto a la aplicación del Reglamento. No se observaron incumplimientos deliberados, graves o sistemáticos. No obstante, algunos países y empresas ferroviarias deben realizar esfuerzos complementarios para mejorar la aplicación y el cumplimiento, especialmente

¹ STJUE 26 de septiembre de 2013; <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d2dc30dd7c3c0b567f904baa8ae2878ebc9ba08c.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxuPaNf0?text=&docid=142215&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=412580>

² "Evaluation of Regulation 1371/2007" by Steer Davies Gleave on the application and enforcement in the Member States of the Regulation on rail passengers' rights and obligations. <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2012-07-evaluation-regulation-1371-2007.pdf>

en relación con la cobertura adecuada para responsabilidades en caso de accidente;

- el Reglamento permite a los Estados miembros eximir la mayoría de sus servicios ferroviarios de gran parte de sus disposiciones. Sin embargo, el amplio uso de las exenciones para servicios domésticos constituye un grave obstáculo para alcanzar sus objetivos. La aplicación de distintos regímenes para los servicios domésticos e internacionales al interior de la UE no concuerda con el objetivo de crear un espacio ferroviario europeo único y levanta obstáculos para los operadores que prestan servicios en varios países;
- el cumplimiento se encuentra retrasado en algunos países de la UE. O bien no existe un ORC por derecho propio o éste no cuenta con todas las competencias necesarias o una independencia suficiente. Algunos Estados miembros todavía no han introducido sanciones eficaces, proporcionales y disuasorias,
- la Comisión ha empezado a tomar medidas para mejorar la aplicación del Reglamento en los Estados miembros. Además, adoptará directrices de interpretación para facilitar su aplicación.

3. La necesidad de revisión

Una evaluación posterior del Reglamento, llevada a cabo en 2012, llegó a la conclusión de que el impacto del Reglamento ha sido limitado por una serie de factores. Como obstáculos más importantes para el cumplimiento de los objetivos del Reglamento, el informe identificó:

- a) las excepciones aprobadas por los Estados miembros. Varios Estados miembros, incluidos los grandes, se han otorgado amplias excepciones de la mayor parte de las disposiciones del Reglamento a un número significativo de los servicios ferroviarios.
- b) Incluso cuando los Estados miembros han otorgado amplias excepciones, algunos de ellos o bien tienen leyes nacionales que proporcionan derechos similares a los del Reglamento o los derechos se conceden a través de otros medios. Esto conduce a la confusión en la que se aplican derechos de los pasajeros en función del país. Además, la aplicación del Reglamento no es uniforme en todos los Estados miembros.

Ambos factores dan como resultado único logro parcial de muchos de los objetivos del Reglamento, y los pasajeros no se benefician plenamente de sus derechos en función de los países en que viajan.

El informe de 2013 de la Comisión sobre la aplicación del Reglamento en los Estados miembros llegó a conclusiones similares³. Aunque no se detectó ningún incumplimiento deliberado, grave o sistemática, el informe subrayó que el uso extensivo de las excepciones era un serio obstáculo para el cumplimiento de los objetivos del Reglamento y la creación de un espacio ferroviario europeo. También hizo hincapié en la necesidad de mejorar los derechos de los pasajeros y la igualdad de condiciones entre los operadores con el fin de evitar la discriminación en vista de la mayor apertura del mercado ferroviario. En este contexto, el uso generalizado de exenciones crea un mosaico de normas nacionales que dificulta la entrada de nuevos operadores en los mercados nacionales. Por último, también identificó una serie de áreas en las que el régimen de los derechos de los viajeros de ferrocarril debe aclararse o mejorarse; por ejemplo en relación a la asistencia a las personas con discapacidad, así como la necesidad de considerar la posibilidad de aplicar al transporte ferroviario las normas aplicables en otros modos de transporte en caso de fuerza mayor (por ejemplo, la exención al pago de una indemnización).

El informe de 2015 de la Comisión sobre las exenciones concedidas por los Estados miembros en virtud del Reglamento CE 1371/2007⁴ muestra que sólo cinco Estados miembros aplican (y seguirá siendo aplicable) el Reglamento en su totalidad mientras que veintidós Estados miembros otorguen exenciones de distinto grado⁵.

La naturaleza transfronteriza de los servicios de transporte ferroviario, pero también problemas en las rutas nacionales, debido a los servicios prestados por los diferentes operadores, puede dar lugar a situaciones y cuestiones de competencia entre las empresas ferroviarias y entre las autoridades nacionales que pudieran surgir también debido a la falta de reglas claras y complejos plazos para el manejo de las quejas entre los ORC. Esto impide el acceso de los pasajeros a una indemnización, y reduce los derechos de los pasajeros.

La Comisión Europea, el 9 de febrero de 2016, puso en marcha una consulta pública sobre el citado Reglamento. Esta consulta es una parte importante de una evaluación de impacto que se está llevando a cabo actualmente por la Comisión para identificar opciones para fortalecer los derechos de los viajeros de ferrocarril en la UE, equilibrando estos derechos frente a la situación económica de la industria de transporte ferroviario.

4. Intereses afectados por la reforma

Los principales grupos de interés a los que se dirige la iniciativa son: pasajeros, industrias ferroviarias y las autoridades nacionales.

³ Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Application of Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on Rail Passengers' Rights and Obligations, COM/2013/0587 final.

⁴ Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Exemptions granted by Member States under Regulation (EC) No 1371/2007 on Rail Passengers' Rights and Obligations, COM/2015/117 final.

⁵ Dos Estados miembros, Malta y Chipre, no tienen servicios ferroviarios de viajeros.

4.1. Los pasajeros no se benefician plenamente de las disposiciones previstas en el Reglamento y no están suficientemente protegidos, especialmente en los servicios ferroviarios domésticos

Esto significa inseguridad jurídica y falta de transparencia para los viajeros de ferrocarril, cuyos derechos son diferentes dependiendo del país en el que están viajando, así como un bajo nivel de protección de los pasajeros en los Estados miembros que han optado por un conjunto de excepciones. Por ejemplo, si un tren se retrasa más de 60 minutos, los pasajeros pueden tener derecho a una indemnización o asistencia de la empresa ferroviaria o no, dependiendo de si el país en el que están viajando ha exonerado a las empresas de las disposiciones pertinentes del Reglamento. Con el fin de conocer sus derechos, los pasajeros tienen que comprobar cada vez las exenciones concedidas por el Estado miembro en el que están viajando. Para cuantificar el alcance del problema relacionado con excepciones en los servicios ferroviarios domésticos, hay que señalar que en 2013, 387 millones de desplazamientos se llevaron a cabo en las redes ferroviarias nacionales en la Unión Europea (UE 27) en comparación con los 25 mil millones llevados a cabo en los viajes internacionales en la Unión Europea (UE-27)⁶. El número de reclamaciones relacionadas con el Reglamento recibidas por organismos nacionales de aplicación es aun relativamente bajo, sobre todo en comparación con el transporte aéreo.

Los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida no pueden ser ejercidos plenamente en los servicios domésticos exentos, reduciendo así los derechos de esos pasajeros en determinados Estados miembros. De acuerdo con el estudio de 2012, la mayor parte de las empresas ferroviarias ha implementado efectivamente la mayor parte de los requisitos del Reglamento y, a veces ofrecen derechos adicionales al Reglamento (por ejemplo, algunos requieren menos de 48 horas para la notificación previa de las necesidades de asistencia). Sin embargo, existen algunos problemas con la aplicación de los requisitos relacionados con las personas con discapacidad o movilidad reducida. Si bien las empresas no pueden discriminar estos pasajeros en la compra de billetes o reserva, éstos no pueden recibir asistencia adecuada en las estaciones o a bordo de los trenes que permitirían plenamente la utilización del transporte ferroviario en pie de igualdad con los demás pasajeros. El estudio de 2012 mostró que, debido a las exenciones, ninguna de las 18 empresas ferroviarias examinadas era totalmente accesible en términos de provisión de información de accesibilidad en línea, empresas (7) que no dan la posibilidad a los pasajeros para comprar boletos y solicitud de asistencia adicional sin coste, empresas (4) que exigían un plazo de preaviso más largo que las 48 horas de aviso establecido en la legislación.

⁶ Fuente: Eurostat http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Passenger_transport_statistics#Rail_passengers

4.2. Trato desigual de las empresas ferroviarias que operan en Estados miembros diferentes

También las empresas tienen que hacer frente a la inseguridad jurídica causada por el uso extensivo de exenciones y disposiciones poco claras e inconsistentes, en relación con los desplazamientos transfronterizos, y también cuando se opera en Estados miembros diferentes. En particular, las disposiciones redundantes o potencialmente incompatibles con la Convención aplicable a nivel internacional en los transportes internacionales por ferrocarril (CIV Uniforme de Normas de COTIF⁷, actualmente reproducido en el anexo I del Reglamento) pueden ser la causa de la inseguridad jurídica.

Las diferencias en la aplicación entre los Estados miembros crea condiciones desiguales en términos de normas aplicadas a las empresas ferroviarias, por lo que podría distorsionar la competencia entre las empresas ferroviarias. Esto también puede potencialmente obstaculizar la entrada de nuevos operadores, especialmente allí donde las empresas operan en varios países.

4.3. Riesgo de discriminación de las empresas ferroviarias en relación con otros modos de transporte

En la actualidad, las empresas tienen que pagar una compensación a los pasajeros por los retrasos de más de una hora, independientemente de la causa de la demora e incluso si las mismas no eran responsables y no podría haber impedido el retraso (situaciones de fuerza mayor). Las condiciones en que procede una indemnización de transporte ferroviario difieren de otros modos de transporte, en particular en los siguientes casos:

- a) Los viajeros de ferrocarril que no optan por el reembolso tienen derecho a una indemnización después de un retraso de una hora, en comparación con tres horas en el transporte aéreo y dos horas (de retraso) en la salida de autobuses. Según la legislación de derechos de los pasajeros de autobuses y autocares, ningún tipo de compensación se debe a retrasos en la llegada.
- b) La indemnización por retrasos en el transporte ferroviario se calcula como un porcentaje del precio del billete (entre el 25 % y el 50 %), al igual que el transporte en autocar (50 %). En el transporte aéreo se fijan los importes de compensación de tasas en función de la duración del vuelo.
- c) En caso de un hecho dañoso, muchas empresas aconsejan a los pasajeros a presentar una denuncia y reclamar una indemnización. El informe de evaluación de 2012 mostraba que, en general, el cumplimiento de las empresas ferroviarias con la obligación de pagar una indemnización por grandes retrasos era aceptable. En cambio, las

⁷ Reglas uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros por ferrocarril (CIV), que constituyen el Apéndice A del Convenio relativo a Transporte Internacional por ferrocarril (COTIF) de 9 de junio de 1999.

compañías aéreas sólo compensan a los pasajeros que (individualmente) toman la iniciativa de presentar una denuncia, sin incentivar dichas reclamaciones.

- d) Por último, las compañías aéreas pueden invocar circunstancias extraordinarias con el fin de exonerarse de pagar una compensación por retraso, que no está prevista en el transporte ferroviario. El hecho de que no existan excepciones a la obligación de compensar a los pasajeros por grandes retrasos coloca a las empresas ferroviarias en una situación de discriminación frente a los transportistas en otros medios de transporte, donde la legislación de los derechos de los pasajeros en la UE prevé tales excepciones. Las empresas ferroviarias pueden verse afectadas negativamente desde el punto de vista económico con dichas compensaciones, al no poder ser reclamadas a terceros o ser objeto de seguro.

5. Problemas detectados

La reforma pretende dar respuesta a los siguientes problemas:

- 5.1.** El amplio uso de las exenciones por los Estados miembros, así como algunas disposiciones poco claras y/o inconsistentes han llevado a una aplicación irregular del Reglamento. A tenor del artículo 2 del Reglamento, los Estados miembros podrán establecer excepciones a la plena aplicación del Reglamento a los servicios domésticos, incluidos los servicios de larga distancia nacional, a los servicios urbanos, suburbanos y regionales, y para servicios o trayectos donde una parte significativa del servicio o viaje se lleva a cabo fuera de la Unión. La evaluación 2012 concluyó que, en el ámbito de la Unión Europea, sólo el 36 % de todos los servicios en términos de kilómetros de pasajeros no tiene ninguna exención, mientras los servicios restantes tienen exenciones parciales o totales (respectivamente el 27 % y el 37 %). El informe de 2015⁸ de la Comisión sobre las exenciones concedidas por los Estados miembros en virtud del Reglamento señala que cinco Estados miembros han adoptado exenciones totales de modo que sólo se aplican las disposiciones imperativas⁹. La última revisión actualizada de exenciones de mayo de 2015 muestra que sólo cinco Estados miembros no estaban aplicando excepciones, mientras que todos los demás Estados miembros otorgan exenciones con una extensión y alcance muy diferentes: servicios de larga distancia nacional y/o servicios urbanos, suburbanos o regionales y/o servicios, o los viajes de los cuales una parte importante se realiza fuera de la UE, para todos los preceptos de carácter dispositivo o solo excepciones para algunos artículos o anexos. Como se ha dicho, algunos Estados miembros que han aprobado amplias

⁸ Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Exemptions granted by Member States under Regulation (EC) No 1371/2007 on Rail Passengers' Rights and Obligations, COM/2015/117 final.

⁹ A tenor del artículo 2 (3), los artículos 9, 11, 12, 19, 20 (1), y 26 se aplican a todos los servicios de pasajeros por ferrocarril en toda la UE.

excepciones, proporcionan derechos similares a los del Reglamento. Sin embargo, esto puede llevar a la confusión en la que se aplican los derechos en función del país. Por otra parte, también puede haber problemas pues los ORC son los únicos responsables de hacer cumplir los derechos contemplados en el Reglamento. De este modo, los pasajeros podrían tener dificultades para obtener resarcimiento individual.

5.2. El Reglamento no es preciso en una serie de materias y, por tanto, deja demasiado margen para la interpretación. Como consecuencia, la aplicación no es uniforme en los Estados miembros. Veamos algunos ejemplos: (1) En primer lugar, el papel de los organismos nacionales de aplicación (ORC) no se define claramente lo que debilita su posición y limita su aplicación efectiva. Por ejemplo, de acuerdo con la evaluación de 2012, en 9 de los 17 países, los ORC no habían llevado a cabo las actividades de inspección relativas al Reglamento, y el número de sanciones impuestas por infracciones era muy bajo¹⁰. (2) En segundo lugar, no hay reglas claras y obligatorias y plazos para la tramitación de reclamaciones. El informe de evaluación destacó la omisión de reglas para la reclamaciones interpuestas frente a entidades distintas de las empresas de ferrocarril (p.ej. los directores de estación), lo que impide el acceso de los pasajeros para reclamar. En ausencia de obligaciones de información sobre el tratamiento de las reclamaciones, los últimos datos son del informe de evaluación de 2012 y están referidos el año 2011, donde los ORC recibieron alrededor de 15.000 reclamaciones de las cuales sólo 2500 - 3500 se relacionan directamente con el Reglamento. Las compañías ferroviarias, que tienen que publicar los datos sobre tramitación de reclamaciones, reciben un número mucho mayor de quejas que, sin embargo, no siempre están relacionados con el Reglamento. La falta de quejas a los ORC podría ser una indicación de cumplimiento efectivo del Reglamento, aunque también podría reflejar la falta de conciencia de los pasajeros de sus derechos o la confusión acerca de la exención aplicable. Esta cuestión tendrá que investigarse más a fondo en el curso de la evaluación de impacto. (3) Por último, faltan disposiciones relativas a la cooperación en cuestiones transfronterizas.

5.3. Los pasajeros que están afectados por una interrupción importante del transporte (por ejemplo, huelgas masivas, catástrofes naturales, ataques terroristas, etc.) no reciben asistencia y protección adecuadas en todos el Estados. En ausencia de una planificación armonizada de una contingencia, actualmente no existen respuestas coherentes para garantizar la movilidad en este tipo de situaciones, siendo las soluciones ofrecidas por los Estados Miembros variadas e inconsistentes.

5.4. Desde la sentencia del TJCE en el asunto C - 509/11, las empresas ferroviarias no pueden quedar exentas de pagar una indemnización por los retrasos causados por eventos imprevistos e inevitables (fuerza mayor). Esto coloca a las empresas ferroviarias en una situación discriminatoria respecto a los empresarios de los restantes modos de transporte, donde la legislación de

¹⁰ Además de Alemania, que impuso 372 cargos administrativos, sólo 8 sanciones por 3 Estados miembros se impusieron (Dinamarca, Hungría y Polonia).

la UE derechos de los pasajeros prevé tales excepciones. Antes de la sentencia citada, y como resulta de la evaluación, 13 de los 18 empresas examinadas estaban proporcionando una interpretación de circunstancias inevitables en las que no se concederían una compensación por los retrasos. Los gastos efectuados por las empresas ferroviarias como consecuencia de la sentencia del TJCE se investigarán en el curso de la evaluación de impacto.

- 5.5.** El anexo I del Reglamento actualmente reproduce el Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF), que se centra en la relación contractual entre las empresas ferroviarias y los pasajeros. La relación entre las reglas de la Convención y las disposiciones del Reglamento no está clara y puede crear confusión jurídica entre los operadores ferroviarios encargados de su aplicación. De hecho, algunas definiciones, como la noción de "transportista" son contradictorios. Por otra parte, siempre y cuando las reglas CIV serán actualizadas (según lo previsto por la OTIF, en especial para adaptar las cantidades por daños y perjuicios), existe el riesgo de que el Reglamento devenga obsoleto y contradictorio con las normas internacionales, dado que el anexo no puede adaptarse automáticamente a tales cambios.
- 5.6.** En resumen, una parte de las disposiciones del Reglamento son desfasadas y necesitan ser modificadas. Se trata, en particular, de disposiciones destinadas personas con movilidad reducida, que deben actualizarse a la luz de las especificaciones técnicas revisadas para la interoperabilidad para personas con movilidad reducida¹¹ y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad - CDPD (por ejemplo, requisito para la sensibilización y capacitación de asistencia para el personal encargado de las personas con discapacidad como en otros modos de transporte, acceso a la información en formatos alternativos y otras disposiciones relativas a la accesibilidad).

¹¹ Reglamento (UE) nº 1300/2014 de la Comisión de 18 de noviembre de 2014, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida.