COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

sobre a aplicação e os resultados do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários

ÍNDICE

1. Introdução 2

2. Aplicação e resultados do Regulamento (UE) 2021/782 4

2.1. Isenções (artigo 2.º) 4

2.2. Igualdade de tratamento (artigo 5.º) 7

2.3. Transporte de bicicletas (artigo 6.º) 8

2.4. Informações de viagem em tempo real (artigo 10.º) 10

2.5. Bilhetes únicos (artigo 12.º) 13

2.5.1. Obrigação de propor bilhetes únicos para serviços explorados por uma única empresa ferroviária 13

2.5.2. Cooperação para outros serviços ferroviários de passageiros 13

2.5.3. Informação aos passageiros sobre bilhetes únicos 15

2.5.4. Responsabilidade pelos bilhetes únicos 16

2.6. Direito a organizar o seu próprio reencaminhamento (artigo 18.º, n.º 3) 18

2.7. Indemnização — força maior (artigo 19.º, n.º 10) 20

2.8. Formulário comum para pedidos de reembolso e indemnização (artigo 18.º, n.º 7, e artigo 19.º, n.º 6) 22

2.9. Perturbações importantes e planos de emergência (artigo 20.º, n.º 6) 23

2.10. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (capítulo V) 24

2.11. Tratamento de queixas e execução (artigo 28.º e capítulo VII) 28

2.11.1. Tratamento de queixas pelas empresas ferroviárias, gestores de estações e vendedores de bilhetes/operadores turísticos (artigo 28.º) 28

2.11.2. Criação de organismos nacionais de execução (artigo 31.º) 29

2.11.3. Execução pelos organismos nacionais de execução (artigo 32.º) 30

2.11.3.1. Relatórios 30

2.11.3.2. Apresentação e publicação dentro do prazo 30

2.11.3.3. Conteúdo dos relatórios 31

2.11.4. Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução e por outros organismos (artigo 33.º) 32

2.11.5. Troca de informações e cooperação transfronteiriças entre organismos nacionais de execução (artigo 34.º) 32

3. Conclusões 33

ANEXO A PANORÂMICA DA ADOÇÃO DE ISENÇÕES AO ABRIGO DO REGULAMENTO (UE) 2021/782() 36

ANEXO B COMPARAÇÃO COM AS ISENÇÕES DOS ESTADOS-MEMBROS AO ABRIGO DO REGULAMENTO (CE) N.º 1371/2007() 37

1. INTRODUÇÃO

O Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários([1]) («regulamento») entrou em vigor em 7 de junho de 2021 e é aplicável desde 7 de junho de 2023. Revogou e substituiu o Regulamento (CE) n.º 1371/2007 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, que entrou em vigor em 2009([2]). O regulamento alterou e introduziu disposições sobre: isenções (artigo 2.º), igualdade de tratamento (artigo 5.º), transporte de bicicletas (artigo 6.º), informações de viagem em tempo real (artigo 10.º), bilhetes únicos (artigo 12.º), direito a organizar o seu próprio reencaminhamento (artigo 18.º, n.º 3), força maior (artigo 19.º, n.º 10), formulário comum para pedidos de reembolso e indemnização (artigo 18.º, n.º 7, e artigo 19.º, n.º 6), perturbações importantes e planos de emergência (artigo 20.º, n.º 6), direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (capítulo V) e tratamento de queixas e execução (artigo 28.º e capítulo VII).

O artigo 39.º do regulamento exige que a Comissão apresente ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 7 de junho de 2026, um relatório sobre a aplicação e os resultados do regulamento. O presente relatório tem por objetivo cumprir esta obrigação e centra-se nos novos elementos que a revisão de 2021 introduziu.

O presente relatório baseia-se nas informações facultadas nos termos do regulamento, incluindo relatórios de empresas ferroviárias sobre o seu desempenho em matéria de qualidade do serviço e relatórios dos organismos nacionais de execução dos Estados-Membros sobre as suas atividades([3]). O relatório baseia-se igualmente nas notificações apresentadas pelos Estados-Membros à Comissão nos termos do artigo 2.º, n.º 7, do artigo 11.º, n.º 4, do artigo 31.º, n.º 3, e do artigo 35.º, n.º 1, do regulamento.

Além disso, o presente relatório incorpora as conclusões de um estudo de apoio conduzido pela Comissão([4]), que recolheu dados em todos os Estados-Membros sobre a aplicação do regulamento. Uma vez que o estudo se centrou nas práticas da principal empresa ferroviária em cada Estado-Membro, as referências incluídas no presente relatório às conclusões sobre a aplicação das regras num determinado Estado-Membro devem ser entendidas como referências às práticas da principal empresa ferroviária nesse Estado-Membro, salvo indicação em contrário.

([1]) Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação) (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1).

([2]) Ver artigo 41.º do regulamento. Apenas o artigo 6.º, n.º 4, relativo aos processos de adjudicação de material circulante novo ou objeto de uma adaptação substancial para o transporte de bicicletas, é aplicável a partir de 7 de junho de 2025.

([3]) Decorre do artigo 32.º, n.º 3, do regulamento que, de dois em dois anos, os organismos nacionais de execução devem publicar relatórios que contenham dados estatísticos sobre a sua atividade, incluindo sobre as sanções aplicadas, até 30 de junho do ano civil seguinte. Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia.

([4]) Estudo de apoio ao relatório sobre a aplicação e os resultados do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, elaborado pela Ramboll Management Consulting A/S, pela Milieu Consulting SRL e pela Transport & Mobility Leuven.

As conclusões constantes do presente relatório, em especial no que diz respeito aos bilhetes únicos, são igualmente pertinentes no contexto de uma nova proposta da Comissão [COM(2026) 233] que alarga os direitos dos passageiros em caso de perdas de correspondência ferroviária ao abrigo de um bilhete unitransacional comprado numa plataforma no âmbito de uma única transação.

2. APLICAÇÃO E RESULTADOS DO REGULAMENTO (UE) 2021/782

2.1. Isenções (artigo 2.º)

O artigo 2.º do regulamento define o seu âmbito de aplicação ao definir as viagens e os serviços ferroviários que o regulamento abrange. Especifica igualmente os serviços ferroviários de passageiros que os Estados-Membros podem isentar de regras específicas ao abrigo do regulamento. As razões que justificam as isenções devem ser incluídas nas notificações à Comissão. A revisão de 2021 do regime de isenção destinava-se a limitar a utilização excessiva de isenções ao abrigo das regras anteriores, alargar progressivamente a abrangência do regulamento a mais serviços e assegurar que os direitos dos passageiros são mais coerentes e previsíveis. Os Estados-Membros devem notificar essas isenções à Comissão Europeia e apresentar as razões que justificam a sua concessão([5]).

O **anexo A** apresenta uma panorâmica das isenções por Estado-Membro ao abrigo do regulamento em vigor. O **anexo B** apresenta uma comparação das isenções aplicadas por serviço e por Estado-Membro entre o Regulamento (UE) 2021/782 e o Regulamento (CE) n.º 1371/2007.

Dos 27 Estados-Membros, dois — Chipre e Malta — não dispõem de rede ferroviária. Seis Estados-Membros([6]) que possuem uma rede ferroviária não recorreram a qualquer isenção. Os restantes 19 Estados-Membros utilizam as isenções: a maioria fá-lo de forma limitada e um grupo mais pequeno de forma mais alargada([7]).

Nos termos do artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2021/782, a possibilidade de aplicar isenções relacionadas com os **serviços nacionais de transporte ferroviário de passageiros de longo curso** está limitada aos Estados-Membros que já tinham recorrido a uma isenção comparável para esses serviços ao abrigo do regulamento anterior até 2024. Além disso, o novo regulamento reduziu o número de disposições passíveis de isenção para estes serviços([8]) e a prorrogação só pode ser renovada uma vez até 2029. Em princípio, tal teria permitido a até 10 Estados-Membros manter isenções para estes serviços até 2029([9]). Todavia, apenas cinco Estados-Membros notificaram que continuarão a aplicar as isenções até 2029([10]).

Tal sugere que o recurso a isenções nacionais para serviços ferroviários nacionais de longo curso diminuiu significativamente na prática ao abrigo do Regulamento (UE) 2021/782, o que, por sua vez, poderia apoiar uma aplicação mais ampla e coerente dos direitos dos passageiros nos Estados-Membros. Ao mesmo tempo, o âmbito de aplicação efetivo das isenções varia entre estes cinco Estados-Membros([11]).

Além disso, o regulamento permite igualmente aos Estados-Membros — tal como ao abrigo do regulamento anterior — isentar do regulamento os serviços ferroviários

([5]) Artigo 2.º *(Âmbito de aplicação)*, n.º 7, do regulamento.
(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) Ver anexo A.
([8]) Nomeadamente, o artigo 15.º *(Pagamentos adiantados)*, o artigo 17.º *(Responsabilidade por atrasos, perdas de correspondência e supressões)*, o artigo 19.º *(Indemnização)*, o artigo 20.º *(Assistência)*, em especial o n.º 2, alíneas a) e b), e o artigo 30.º *(Informação dos passageiros sobre os seus direitos)*, n.º 2, do regulamento.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) No sítio Web da Comissão é possível consultar uma panorâmica geral das isenções nacionais ao abrigo do Regulamento (UE) 2021/782: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en?prefLang=pt&etrans=pt.

(sub)urbanos e regionais de passageiros([12]), mas com exceção de um maior número de disposições obrigatórias fundamentais das quais não existe isenção e que, consequentemente, devem ser sempre aplicáveis([13]). Comparativamente, existem mais disposições obrigatórias para os serviços ferroviários regionais de passageiros do que para os serviços (sub)urbanos([14]).

Os **serviços ferroviários regionais de passageiros** estão sujeitos a isenções([15]) em 12 de 25 Estados-Membros. Os mesmos Estados-Membros também recorreram a isenções para os **serviços ferroviários (sub)urbanos de passageiros**([16]).

A este respeito, na altura, 18 Estados-Membros([17]) recorreram à possibilidade prevista no Regulamento (CE) n.º 1371/2007 de isentar os serviços ferroviários (sub)urbanos e regionais de passageiros, o que confirma a tendência anteriormente observada nos serviços nacionais de longo curso, segundo a qual menos Estados-Membros utilizam as possibilidades de isentar os serviços ao abrigo do novo regulamento.

Quatro Estados-Membros isentaram os serviços (sub)urbanos da maioria das disposições do regulamento, assegurando assim a aplicação das disposições obrigatórias fundamentais do regulamento([18]). Em três outros Estados-Membros, é utilizada uma abordagem semelhante em relação às isenções (aplicação das disposições obrigatórias fundamentais), com a diferença notável de que algumas outras disposições não obrigatórias também continuam a ser aplicáveis([19]). Outro grupo de cinco Estados-Membros optou por isenções mais orientadas e específicas por disposição([20]). Estas tendências são amplamente confirmadas para os mesmos Estados-Membros no que diz respeito às isenções aplicáveis aos serviços ferroviários regionais de passageiros([21]).

([12]) Artigo 2.º *(Âmbito de aplicação)*, n.º 6, alínea a), do regulamento.

([13]) Ver artigo 2.º *(Âmbito de aplicação)*, n.º 8, do regulamento. Trata-se, em especial, do artigo 5.º *(Condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte)*, do artigo 11.º *(Disponibilidade de bilhetes e reservas)*, do artigo 13.º *(Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem)*, do artigo 14.º *(Seguro e cobertura de responsabilidade)*, do artigo 21.º *(Direito ao transporte)*, do artigo 22.º *(Informação para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida)*, do artigo 27.º *(Segurança pessoal dos passageiros)* e do artigo 28.º *(Queixas)* do regulamento.

([14]) Artigo 5.º *(Condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte)*, artigo 6.º *(Bicicletas)*, artigo 11.º *(Disponibilidade de bilhetes e reservas)*, artigo 12.º *(Bilhetes únicos)*, artigo 13.º *(Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem)*, artigo 14.º *(Seguro e cobertura de responsabilidade)*, artigo 18.º *(Reembolso e reencaminhamento)*, n.º 3, artigo 21.º *(Direito ao transporte)*, artigo 22.º *(Informação para pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida)*, artigo 23.º *(Assistência nas estações ferroviárias e a bordo)*, artigo 24.º *(Condições para a prestação de assistência)*, artigo 25.º *(Indemnização pelo equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência e cães-guia)*, artigo 26.º *(Formação do pessoal)*, artigo 27.º *(Segurança pessoal dos passageiros)* e artigo 28.º *(Queixas)*. Todavia, a isenção dos passageiros dos serviços ferroviários regionais quanto à aplicação do artigo 12.º, n.º 1, e do artigo 18.º, n.º 3, pode aplicar-se até 7 de junho de 2028 (ver artigo 2.º, n.º 8, do regulamento).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

([19]) FR, LU, PL.

([20]) AT, BG, DE, FI, SE.

([21]) A AT é o único Estado-Membro que distingue entre serviços ferroviários urbanos e suburbanos de passageiros. Na Áustria, o regime de isenção para os serviços ferroviários suburbanos de passageiros está, de um modo geral, alinhado com as isenções para os serviços ferroviários regionais de passageiros.

Sete Estados-Membros isentaram os **serviços ferroviários internacionais para países terceiros** da aplicação do regulamento em vigor([22]), em comparação com oito Estados-Membros ao abrigo do regulamento anterior. Além disso, 15 Estados-Membros recorreram à isenção para **serviços prestados estritamente para fins históricos ou turísticos**([23]). Em todos estes países, os serviços históricos ou turísticos estão isentos da aplicação do regulamento em geral, com exceção dos artigos 13.º *(Responsabilidade em relação aos passageiros e à bagagem)* e 14.º *(Seguro e cobertura de responsabilidade)*.

Seis Estados-Membros isentaram a aplicabilidade do artigo 10.º do regulamento, pois não é tecnicamente viável para os gestores de infraestrutura distribuir dados em tempo real às empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes, aos operadores turísticos ou aos gestores de estações([24]). Em todos os casos, a isenção é aplicável até 7 de junho de 2030 (artigo 2.º, n.º 5, do regulamento).

Oito Estados-Membros recorreram à possibilidade de aplicar **um período de notificação prévia mais longo de 36 horas, em vez de 24 horas, para assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida**([25]). Em todos os casos, a isenção é aplicável até 30 de junho de 2026, em consonância com o período máximo permitido para esta isenção nos termos do artigo 24.º, alínea a), terceiro parágrafo, do regulamento. Na maioria dos Estados-Membros, a notificação pelo menos com 24 horas de antecedência já era aplicável desde a sua entrada em aplicação, em 7 de junho de 2023. Na Dinamarca, o âmbito de aplicação da isenção é mais restrito, pois aplica-se apenas aos serviços ferroviários transfronteiriços para a Alemanha e não a todos os serviços ferroviários de passageiros.

Decorre do que precede que o recurso a isenções ao abrigo do regulamento é relativamente generalizado, mas varia significativamente em termos de âmbito de aplicação. Um número considerável de Estados-Membros utiliza várias opções de isenção, nomeadamente as relativas aos serviços urbanos, suburbanos e regionais, bem como a opção relativa aos serviços ferroviários explorados exclusivamente para fins históricos ou turísticos. Em contrapartida, um grupo mais pequeno de Estados-Membros recorre a outras possibilidades de isenção, como as relativas aos serviços ferroviários nacionais de longo curso e aos serviços ferroviários internacionais para países terceiros.

Se os Estados-Membros decidirem isentar determinados serviços ferroviários da aplicação de certas disposições do regulamento, devem informar a Comissão desse facto. Ao facultarem essas informações, os Estados-Membros devem apresentar as razões que justificam a concessão dessas isenções. O considerando 10 do regulamento esclarece que, ao informarem a Comissão sobre as isenções concedidas, os Estados-Membros devem também expor as medidas que tomaram ou preveem tomar para cumprir as obrigações decorrentes do regulamento no termo das isenções em causa. Vinte e seis Estados-Membros([26]) notificaram medidas nacionais de execução à Comissão, incluindo as isenções que tinham concedido em conformidade com o regulamento.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. O âmbito de aplicação das isenções e a aplicabilidade a todos ou a determinados países terceiros podem diferir.

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.

([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

([26]) Além dos 25 Estados-Membros que possuem uma rede ferroviária, um Estado-Membro sem rede ferroviária (MT) notificou medidas de execução à Comissão e o outro (CY) ainda não o fez. Em especial, tem de ser designado um organismo nacional de execução para assegurar o acompanhamento e a execução das obrigações previstas no regulamento no que diz respeito aos vendedores de bilhetes e aos

Em comparação com a abordagem ao abrigo do regulamento anterior, tal sugere uma mudança no sentido de uma utilização mais estruturada e diferenciada das isenções. No âmbito do quadro anterior, as isenções eram amplamente utilizadas em todos os Estados-Membros e categorias de serviços, e possuíam frequentemente âmbito alargado, sendo algumas também renováveis por longos períodos. No âmbito do quadro atual, continuam a existir isenções, em especial para os serviços urbanos, suburbanos e regionais, mas verifica-se uma distinção mais clara entre um grupo limitado de utilizadores que as utilizam mais([27]) e um conjunto crescente de Estados-Membros que fazem pouco([28]) ou (quase)([29]) nenhum uso([30]) de derrogações. Além disso, as isenções são mais frequentemente enquadradas como exclusões orientadas e específicas por disposição ou adiamentos limitados no tempo, em vez de exclusões amplas e por tempo indeterminado, o que sugere uma redução gradual do papel das isenções e um alargamento correspondente do alcance do regulamento na prática.

2.2. Igualdade de tratamento (artigo 5.º)

O artigo 5.º do regulamento exige que as empresas ferroviárias, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos ofereçam condições contratuais e tarifas sem discriminação direta ou indireta com base na nacionalidade do passageiro (de um Estado-Membro) ou no local de estabelecimento do prestador na UE. Esta disposição não prejudica as tarifas sociais e aplica-se igualmente às reservas ao abrigo do artigo 11.º do regulamento. Já existiam disposições semelhantes em matéria de não discriminação para outros modos de transporte antes da entrada em vigor do regulamento, ao passo que, no contexto do transporte ferroviário, era necessário recorrer à disposição geral de não discriminação constante do Tratado (artigo 18.º do Tratado sobre o Funcionamento da UE). Por conseguinte, a introdução do artigo 5.º aumenta a segurança jurídica. Além disso, o referido artigo é uma das disposições obrigatórias fundamentais do regulamento relativamente às quais os serviços ferroviários (sub)urbanos e regionais de passageiros e os serviços nacionais de longo curso não podem beneficiar de isenções.

Com base nos dados disponíveis recolhidos no contexto do estudo de apoio, afigura-se não existir discriminação direta com base na nacionalidade em nenhum Estado-Membro. As empresas ferroviárias consultadas confirmaram que, embora possam ser aplicadas tarifas diferentes (por exemplo, uma tarifa social, um desconto de grupo, um aumento de preço perto da data da viagem, preços diferentes consoante o vendedor de bilhetes), não são aplicadas discriminações ou preços diferentes com base na nacionalidade.

Ao mesmo tempo, do estudo de apoio constam também indicações de que, na prática, os não nacionais de um Estado-Membro podem ser objeto de um tratamento diferente, devido aos requisitos para garantir o acesso às tarifas sociais, por exemplo, através da exigência de certificações nacionais. Tal poderá limitar o acesso a esses descontos por passageiros que não sejam nacionais do Estado-Membro em causa, uma vez que, embora normalmente pudessem beneficiar do desconto (por exemplo, por serem uma pessoa com deficiência, uma pessoa com mobilidade reduzida ou um estudante), podem não dispor da certificação nacional exigida para comprar um bilhete com desconto. Em conformidade com a

operadores turísticos que possam estar estabelecidos no território de um Estado-Membro sem rede ferroviária.

([27]) BG, HU, RO.

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.

([29]) Em especial, vários Estados-Membros apenas isentaram do regulamento os serviços que são estritamente explorados para fins históricos ou turísticos.

([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

jurisprudência do Tribunal de Justiça da UE([31]), cada caso relativo às tarifas sociais para residentes deve ser apreciado individualmente e pode ser considerado aceitável ao abrigo do direito da UE se for justificado por considerações objetivas de interesse público, independentes da nacionalidade das pessoas em causa, e se a medida for proporcionada em relação ao objetivo prosseguido.

Os relatórios dos organismos nacionais de execução, ao abrigo do artigo 32.º do regulamento, de três Estados-Membros([32]) mencionam o artigo 5.º na descrição das suas atividades de execução. Todavia, não existem atualmente queixas, investigações ou sanções explicitamente relacionadas com o artigo 5.º do regulamento. Apenas um relatório de um organismo nacional de execução([33]) enumera 14 queixas como «discriminação de passageiros com base na nacionalidade» em 647 incidentes relacionados com o regulamento em 2024, mas não existem pormenores sobre os resultados, as investigações ou as sanções ao abrigo do regulamento. Um relatório de outro organismo nacional de execução([34]) enumera o artigo 5.º do regulamento nas sanções, mas não faz qualquer referência a estas últimas. Tal está em consonância com as entrevistas realizadas no contexto do estudo de apoio, indicando que as questões de discriminação diretamente baseadas na nacionalidade são raras ou totalmente inexistentes.

2.3. Transporte de bicicletas (artigo 6.º)

O regulamento reforça o direito preexistente ao transporte de bicicletas ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, ao estabelecer que os passageiros têm o direito de transportar bicicletas a bordo (mediante o pagamento de uma taxa razoável, se for caso disso). Tal inclui o direito de efetuar uma reserva para o transporte de bicicletas em comboios para os quais são necessárias reservas e a previsão de vias de recurso em caso de recusa injustificada de espaços reservados (reencaminhamento nos termos do artigo 18.º, indemnização nos termos do artigo 19.º, assistência nos termos do artigo 20.º, n.º 2, do regulamento). O regulamento introduz ainda obrigações de acondicionamento (a utilização de lugares designados, quando disponíveis, ou de outro modo de acondicionamento supervisionado pelos passageiros que evite danos a terceiros ou qualquer entrave às operações). As empresas ferroviárias são igualmente obrigadas a publicar os limites de capacidade e as condições nos sítios Web e nas estações, aplicando as especificações técnicas de interoperabilidade das aplicações telemáticas para os serviços de passageiros. O regulamento introduz também o requisito de que, a partir de 7 de junho de 2025, os processos de adjudicação de contratos para a aquisição de material circulante novo ou objeto de uma adaptação substancial que exija uma nova autorização de colocação de veículos no mercado (excluindo carruagens-restaurante, carruagens-cama ou carruagens-beliche) devem incorporar um número adequado de lugares específicos para bicicletas montadas (em vez de apenas para bicicletas dobradas) nas composições dos comboios. Além disso, o artigo 6.º, n.os 5 e 6, permite que as empresas ferroviárias ou as autoridades competentes nos termos do Regulamento (CE) n.º 1370/2007 adotem planos para o transporte de bicicletas após consulta pública. Na ausência desses planos ou caso estes não definam um número de lugares específicos para bicicletas montadas, aplica-se uma predefinição de, pelo menos, quatro lugares específicos por composição do comboio. Este requisito pode estar sujeito a exceções objetivamente justificadas (por exemplo, procura sazonal com equipamentos de esqui em itinerários com utilização reduzida de

([31]) Ver, por exemplo, acórdão do Tribunal de Justiça de 1 de outubro de 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, n.os 27 e 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

bicicletas), embora os Estados-Membros possam impor limites mínimos mais elevados para determinados tipos de serviços.

As disposições constantes do artigo 6.º podem ser **objeto de isenção** em serviços ferroviários urbanos e suburbanos de passageiros [artigo 2.º, n.º 6, alínea a)], serviços internacionais dos quais uma parte significativa é efetuada fora da UE [artigo 2.º, n.º 6, alínea b)] e serviços explorados estritamente para fins históricos ou turísticos (artigo 2.º, n.º 2). Todavia, as disposições constantes do artigo 6.º não podem ser objeto de isenção e são sempre plenamente aplicáveis aos serviços ferroviários regionais de passageiros (artigo 2.º, n.º 8, segundo parágrafo) e aos serviços ferroviários de longo curso de passageiros, que são definidos como não urbanos, não suburbanos e não regionais (artigo 3.º, ponto 15). Tal garante que os requisitos de transporte de bicicletas continuam a ser obrigatórios para estes serviços principais da rede. De um modo geral, a possibilidade de aplicar uma isenção em relação a esta disposição não foi amplamente utilizada em todos os Estados-Membros: no caso dos serviços ferroviários urbanos ou suburbanos, sete Estados-Membros([35]) notificaram isenções, ao passo que sete Estados-Membros([36]) notificaram isenções em relação a serviços internacionais dos quais uma parte significativa, incluindo pelo menos uma paragem prevista em estação, é efetuada fora da UE.

Em termos de conclusões, o estudo de apoio sugere que cinco Estados-Membros exijam que as empresas ferroviárias elaborem **planos para as bicicletas**([37]). Em dois Estados-Membros, as empresas ferroviárias elaboraram esses planos sem requisitos nacionais([38]). Os planos para bicicletas das empresas ferroviárias que operam em quatro Estados-Membros([39]) descrevem o número de lugares para bicicletas. O estudo de apoio indica que estes planos foram elaborados em consulta com o público e organizações representativas pertinentes.

Com base nas informações disponíveis, afigura-se igualmente que um Estado-Membro (França) adotou **legislação nacional que estabelece um número mínimo mais elevado de lugares para bicicletas**: oito lugares no caso de comboios novos e renovados destinados a serviços de livre acesso, serviços de interesse nacional e determinados serviços regionais([40]).

O estudo de apoio concluiu igualmente que as empresas ferroviárias históricas que operam em 17 Estados-Membros([41]) respeitam o **número mínimo de quatro lugares para bicicletas**. Todavia, em 14 Estados-Membros([42]) e em circunstâncias específicas, podem estar disponíveis menos de quatro lugares para bicicletas em serviços prestados por empresas ferroviárias. Tal pode dever-se, por exemplo, a uma capacidade limitada em determinados comboios, itinerários ou serviços, ou a limites fixados para estações do ano

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO e SK. No caso da FR, a isenção notificada não se aplica ao artigo 6.º, n.ºs 3 e 4, do regulamento.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (a partir de dezembro de 2025), ES, FR, HU, LU. O artigo 6.º, n.º 5, do regulamento permite que os Estados-Membros exijam que as autoridades competentes e as empresas ferroviárias que operam no seu território elaborem esses planos.
([38]) NL e DE (na DE existiam planos para bicicletas antes do início da aplicação do requisito jurídico nacional de dispor de um plano).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, introduzido pelo *Décret nº 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.

específicas ou em caso de sobrelotação. O número mínimo de lugares para bicicletas disponibilizados por cada empresa ferroviária também pode variar em função do comboio ou do serviço. Ao mesmo tempo, em 11 Estados-Membros([43]) e em algumas situações, podem estar disponíveis mais de quatro lugares para bicicletas em serviços prestados por empresas ferroviárias históricas. Tal pode acontecer, por exemplo, quando é colocado ao serviço material circulante mais recente.

Uma vez que o artigo 6.º, n.º 4, do regulamento entrou em vigor em junho de 2025, em quase todos os Estados-Membros que possuem serviços ferroviários, as empresas ferroviárias que foram avaliadas no estudo de apoio parecem agora ter em conta os requisitos do número mínimo de lugares para bicicletas aquando da **aquisição** de novo material circulante.

O estudo de apoio indica igualmente que as empresas ferroviárias em quase todos os Estados-Membros exigem uma **taxa** para transportar uma bicicleta a bordo de um comboio. Estas taxas fixas ou variáveis situam-se normalmente entre 1,50 EUR e 7,95 EUR. A maioria das empresas ferroviárias também exige **reservas prévias**, em especial no caso de serviços em que as reservas de lugares são obrigatórias.

A maioria das empresas ferroviárias abrangidas pelo estudo de apoio parece impor alguma forma de **restrição operacional** (por exemplo, horas de ponta, regras sazonais, em serviços de substituição por autocarros), nomeadamente em relação ao peso e às dimensões das bicicletas transportadas (por exemplo, restrições a bicicletas de carga ou bicicletas com pneus largos, conhecidas por «fat bikes»).

Em resumo, afigura-se existir um nível de aplicação geralmente bom, que também criou uma dinâmica positiva para aumentar o transporte de bicicletas nos comboios.

Com base nos relatórios dos organismos nacionais de execução, verificou-se uma baixa incidência de queixas relacionadas com bicicletas nos Estados-Membros analisados. Dois organismos nacionais de execução([44]) registaram duas queixas, enquanto outro organismo nacional de execução([45]) registou uma queixa; um organismo nacional de execução([46]) indicou que 0,7 % das queixas recebidas diziam respeito a bicicletas. Outro organismo nacional de execução([47]) está a verificar se as informações sobre o transporte de bicicletas são apresentadas nos sítios Web dos transportadores e planeou atividades de execução no futuro. No que diz respeito ao acompanhamento geral do artigo 6.º do regulamento pelos organismos nacionais de execução, é necessário um acompanhamento contínuo e, se for caso disso, devem ser tomadas medidas sobre o número mínimo de bicicletas nos comboios e a informação aos passageiros sobre as condições para o transporte de bicicletas.

2.4. Informações de viagem em tempo real (artigo 10.º)

O artigo 10.º do regulamento introduziu a possibilidade de ter acesso a informações em tempo real sobre atrasos, reservas e disponibilidade, a fim de tornar o mercado da bilhética ferroviária mais dinâmico e incentivar a venda de bilhetes mais inovadores. Esta possibilidade deverá permitir que diferentes transportadores ferroviários, vendedores de bilhetes e operadores turísticos vendam bilhetes agrupados de diferentes transportadores e

([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.
([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

para uma variedade de correspondências. Além disso, o artigo elimina a discriminação anterior entre passageiros, segundo a qual apenas aqueles que tinham comprado o bilhete diretamente à empresa ferroviária obtinham informações completas sobre os atrasos (em tempo real, se o transportador disponibilizar essas informações, por exemplo, numa aplicação) e sobre outras possibilidades de correspondência para continuar uma viagem.

O artigo 10.º do regulamento, baseado no artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, contém dois fundamentos para a partilha de dados entre os diferentes intervenientes no setor ferroviário em geral. Em primeiro lugar, obriga os gestores de infraestrutura a distribuir dados em tempo real sobre as chegadas/partidas dos comboios às empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes, aos operadores turísticos e aos gestores de estações. Em segundo lugar, as empresas ferroviárias devem facultar às outras empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos que vendam os seus serviços o acesso a informações mínimas sobre as viagens (partes I e II do anexo II) e às operações efetuadas nos sistemas de reserva (parte III do anexo II). Conforme referido *supra*, os Estados-Membros podem aplicar isenções em relação a este artigo até 7 de junho de 2030, se não for tecnicamente viável para o gestor de infraestrutura cumprir o requisito de partilha de dados de tráfego em tempo real de acordo com as regras estabelecidas no artigo 10.º.

Se for tecnicamente impossível para os gestores de infraestrutura apresentar dados de tráfego em tempo real (ou seja, se não for possível facultar esses dados a nenhuma entidade), o Estado-Membro pode aplicar uma isenção desta obrigação até 2030. Todavia, o Estado-Membro tem de reavaliar a situação e apresentar um relatório à Comissão Europeia de dois em dois anos. Esta obrigação de apresentação de relatórios foi introduzida para fazer com que as dificuldades sejam transparentes e ajudar a acelerar a procura de soluções para esses problemas técnicos.

Em termos da distribuição de dados em tempo real pelos gestores de infraestrutura nos termos do artigo 10.º, n.º 1, do regulamento, seis Estados-Membros([48]) notificaram à Comissão uma **isenção total deste artigo até 2030**. Alguns outros Estados-Membros notificaram isenções específicas em relação a este artigo para os serviços urbanos e suburbanos([49]), serviços regionais([50]), serviços internacionais fora da UE([51]) e serviços para utilização histórica ou turística([52]).

No que diz respeito à obrigação imposta aos **gestores de infraestrutura** pelo artigo 10.º, n.º 1, do regulamento, o estudo de apoio indica uma distribuição generalizada de informações de tráfego em tempo real às empresas ferroviárias, mas uma prestação desigual de informações em tempo real a outros intervenientes. De acordo com o estudo, afigura-se que os gestores de infraestrutura facultam informações de tráfego em tempo real às empresas ferroviárias em 22 Estados-Membros([53]), aos gestores de estações em 11 Estados-Membros([54]), aos vendedores de bilhetes em 12 Estados-Membros([55]) e aos operadores turísticos em 10 Estados-Membros([56]). O estudo demonstra igualmente que os

([48]) AT, HR, HU, LV, PL e RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.

gestores de infraestrutura facultam dados a título gratuito em 12 Estados-Membros([57]). Em alguns Estados-Membros([58]), foram comunicadas evidências de relações contratuais para o fornecimento desses dados. Em França, o gestor de infraestrutura apresenta os dados sob duas formas. A primeira através de dados abertos, que são gratuitos para todos os intervenientes que pretendam aceder aos mesmos. Além disso, o gestor de infraestrutura também disponibiliza diferentes tipos de dados que podem ser diretamente integrados nos sistemas de cada interveniente, como os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos. Este tipo de dados não é obrigatório para estes distribuidores de bilhetes, embora o gestor de infraestrutura incentive a sua utilização e disponibilidade.

No que diz respeito ao artigo 10.º, n.º 2, do regulamento, que obriga as **empresas ferroviárias** a facultar às outras empresas ferroviárias, aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos que vendam os seus serviços o acesso a informações mínimas sobre as viagens, conforme estabelecido no regulamento, decorre do artigo 2.º, n.º 5, do regulamento que uma isenção por parte de um Estado-Membro se estende a todas as disposições do artigo 10.º. Por conseguinte, os mesmos Estados-Membros que aplicaram isenções em relação ao artigo 10.º, n.º 1, do regulamento estão igualmente isentos dos requisitos do artigo 10.º, n.º 2, do regulamento.

Os dados disponíveis do estudo de apoio indicam que, em oito Estados-Membros, as empresas ferroviárias partilham as informações exigidas com outras empresas ferroviárias([59]), em oito Estados-Membros com vendedores de bilhetes([60]) e em cinco Estados-Membros com operadores turísticos([61]). Os dados indicam ainda que foram partilhadas informações antes da viagem em 11 Estados-Membros([62]), informações relacionadas com as viagens em sete Estados-Membros([63]), e o acesso às operações efetuadas nos sistemas de reserva em 10 Estados-Membros([64]). No que diz respeito às taxas, são impostas pelo menos algumas pelas empresas ferroviárias em dois Estados-Membros([65]), ao passo que o acesso é gratuito em 12 Estados-Membros([66]). Quatro Estados-Membros([67]) comunicaram contratos formais ou outros acordos com empresas ferroviárias relativos a informações mínimas sobre as viagens.

Os relatórios dos organismos nacionais de execução([68]) indicam que alguns desses organismos receberam queixas sobre as informações sem especificar se a queixa dizia respeito a informações de tráfego em tempo real. No seu relatório, um organismo nacional de execução([69]) salientou as suas atividades de execução sobre esta questão.

([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. No caso da FR, embora não tenha sido possível obter informações sobre esta matéria, o facto de o gestor da infraestrutura cobrar a distribuição de determinados dados em tempo real sugere que poderão existir alguns acordos contratuais.
([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.

2.5. Bilhetes únicos (artigo 12.º)

2.5.1. Obrigação de propor bilhetes únicos para serviços explorados por uma única empresa ferroviária

O artigo 12.º, n.º 1, do regulamento introduziu uma nova obrigação de, para os serviços ferroviários de longo curso ou regionais de passageiros explorados por uma «única empresa ferroviária»([70]), essas empresas proporem bilhetes únicos([71]). O objetivo desta medida consiste em assegurar uma proteção mais abrangente dos passageiros confrontados com perdas de correspondência durante a viagem e aumentar a disponibilidade de bilhetes únicos no mercado. Em especial, os passageiros que disponham de um bilhete único e percam uma correspondência entre serviços ferroviários abrangidos por esse bilhete têm o direito de escolher entre o reembolso do preço do bilhete ou a continuação da viagem/reencaminhamento para o destino final; o direito a indemnização (exceto se o bilhete tiver sido reembolsado); e o direito a assistência (bebidas, refeições, alojamento)([72]).

As conclusões do estudo de apoio demonstram que, em todos os Estados-Membros nos quais existem serviços ferroviários disponíveis, as empresas ferroviárias que se qualificam como «única empresa ferroviária» geralmente propõem bilhetes únicos para viagens nos seus próprios serviços ferroviários regionais e de longo curso de passageiros. É possível explicar este cumprimento global pelo âmbito restrito da obrigação, que se limita aos serviços de uma «única empresa ferroviária», ou seja, da mesma empresa ferroviária ou de várias empresas sob a mesma propriedade a 100 %.

Além disso, identificaram-se algumas características específicas em alguns Estados-Membros. Por exemplo, no Luxemburgo, as viagens de comboio em segunda classe nos serviços de passageiros explorados pela principal empresa ferroviária são gratuitas e não exigem um bilhete (único)([73]). Nos Países Baixos, existe um sistema nacional de registo de embarque e de desembarque. As viagens dos passageiros começam no momento do registo de embarque na estação de partida e terminam no momento do registo de desembarque na estação de destino final, independentemente de quaisquer transferências, do tipo de serviços ferroviários utilizados ou das mudanças de empresa ferroviária. Na prática, este sistema afigura-se funcionar como um sistema de bilhética única.

2.5.2. Cooperação para outros serviços ferroviários de passageiros

No caso de serviços ferroviários de passageiros que não sejam serviços de longo curso ou regionais explorados por uma única empresa ferroviária, o artigo 12.º, n.º 1, do

([70]) O termo «única empresa ferroviária» não inclui apenas os serviços da mesma empresa ferroviária, mas também de todas as empresas ferroviárias que sejam propriedade a 100 % do mesmo proprietário ou que sejam empresas filiais a 100 % de uma das empresas ferroviárias envolvidas.

([71]) O artigo 3.º, ponto 35, da Diretiva 2012/34/UE, de 21 de novembro de 2012, que estabelece um espaço ferroviário europeu único, define «bilhete único» como «um ou mais bilhetes que representam um contrato de transporte relativo a uma série de serviços ferroviários explorados por uma ou mais empresas ferroviárias». Ver também o artigo 3.º, ponto 9, do Regulamento (UE) 2021/782.

([72]) Artigo 12.º *(Bilhetes únicos)*, n.º 3, do regulamento.

([73]) O Luxemburgo isentou os serviços nacionais de transporte ferroviário regional de passageiros da aplicação do artigo 12.º, n.º 1, do regulamento até junho de 2028. Ver o estudo de apoio ao relatório sobre a aplicação e os resultados do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, secção 2.6.4.1, *Disponibilidade de bilhetes únicos*, no relatório final.

regulamento estabelece que as empresas ferroviárias devem envidar todos os esforços razoáveis para propor bilhetes únicos e cooperar entre si para esse efeito.

No que diz respeito aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de passageiros, as conclusões do estudo de apoio demonstram que também são propostos bilhetes únicos para estes serviços explorados por empresas ferroviárias em 17 Estados-Membros([74]). Afigura-se, inclusivamente, serem propostos pela principal empresa ferroviária em dois Estados-Membros que notificaram uma isenção ao artigo 12.º, n.º 1, do regulamento para os serviços (sub)urbanos([75]). Estes casos indicam que, na prática, os bilhetes únicos podem ser propostos de forma mais ampla para estes serviços do que se poderia inferir apenas do quadro de isenções. Em contrapartida, afigura-se não estarem disponíveis bilhetes únicos para os serviços (sub)urbanos em três Estados-Membros que não notificaram uma isenção ao artigo 12.º, n.º 1, do regulamento([76]).

No que diz respeito às viagens ferroviárias nacionais (ou seja, dentro de um único Estado-Membro), encontrou-se, num número limitado de Estados-Membros, dados sobre a existência de sistemas de bilhética única que abrangem várias empresas ferroviárias:

- Na Chéquia, ao abrigo do sistema *Oneticket*, independentemente do número de empresas ferroviárias, toda a viagem é considerada um único contrato de transporte quando é efetuada na rede ferroviária do país. Aplicam-se os direitos dos passageiros em caso de perturbação da viagem([77]).

- Na Alemanha, as empresas ferroviárias participam num sistema tarifário comum ao abrigo da *Deutschlandtarif*. Os bilhetes emitidos para uma viagem que consista em serviços ferroviários diretamente adjacentes de empresas que participam na *Deutschlandtarif*, incluindo passes temporários, como o bilhete mensal *Deutschlandticket*, são considerados um bilhete único nos termos do regulamento. A *Deutschlandtarif* diz principalmente respeito aos serviços ferroviários regionais e (sub)urbanos de passageiros prestados por cerca de 50 empresas ferroviárias públicas e privadas, e não inclui serviços de longo curso, por exemplo, da DB Fernverkehr AG, da Flixtrain ou da Eurostar([78]).

- Na Hungria, todos os bilhetes para viagens nacionais são considerados bilhetes únicos, incluindo os bilhetes para viagens que abrangem várias empresas ferroviárias diferentes. Todavia, a maioria dos serviços ferroviários nacionais de passageiros é explorada pela MÁV e pela GYSEV. Esta última explora apenas alguns serviços ferroviários no noroeste do país. A GYSEV é também parcialmente detida pelo Estado húngaro, assim como a MÁV([79]).

- Na Polónia, a PKP Intercity coopera com nove empresas ferroviárias regionais para propor bilhetes conjuntos que integram tarifas (*Wspolny Bilet*, ou WB). O bilhete WB não abrange as viagens em comboios TLK([80]) ou InterCity (IC) em carruagens-cama ou beliche, nem os serviços ferroviários explorados por empresas ferroviárias

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Ver https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, bem como as partes A e C das condições tarifárias (*Tarifbedingungen*; versão de 14 de dezembro de 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) Os TLK, ou *Twoje Linie Kolejowe*, são comboios de longo curso que efetuam mais paragens e circulam a velocidades inferiores do que os comboios InterCity.

que decidiram não participar nesta cooperação([81]). Em caso de atrasos ou outros obstáculos que provoquem a perda de correspondências, os passageiros podem obter um certificado de atraso para a continuação condicional da sua viagem no próximo comboio disponível da empresa ferroviária participante, sob reserva da disponibilidade de lugares, com direito a reembolso ou indemnização por parte da empresa ferroviária emissora por toda a tarifa integrada([82]). Todavia, o sistema não abrange algumas empresas ferroviárias independentes ativas no mercado polaco, como a RegioJet e a Leo Express([83]).

- Na Suécia, o *Resplus* permite que os passageiros combinem viagens entre vários operadores de transportes (comboio, autocarro, *ferryboat*, etc.) com um bilhete *Resplus*, graças à cooperação entre os operadores de transportes públicos suecos. Todos os comboios que iniciam ou terminam a circulação na Suécia são abrangidos pelo *Resplus*. Em caso de perda de correspondência durante uma viagem *Resplus*, aplica-se a garantia de chegada *Kom-Fram-Garanti*, o que significa que o operador de transporte que causa a perda da correspondência é responsável por: assegurar que o passageiro possa prosseguir viagem; disponibilizar alternativas para a alteração da reserva; proporcionar alojamento, alimentação e bebidas; e proceder a um reembolso parcial ou total, ou a uma indemnização, pelo atraso (no caso de viagens combinadas com uma distância total superior a 150 km), utilizando os mesmos limiares e valores que os previstos no regulamento([84]).

Afigura-se que a cooperação nacional entre empresas ferroviárias para propor bilhetes únicos não está a ocorrer noutros Estados-Membros. Em alguns casos, tal pode ser explicado pelo facto de apenas uma empresa ferroviária prestar atualmente serviços ferroviários nacionais de passageiros no seu território.

A cooperação em matéria de serviços ferroviários transfronteiriços de passageiros tem lugar numa base voluntária para propor bilhetes únicos para algumas viagens com uma ou mais correspondências, mas afigura-se que esta cooperação não ocorre de forma sistemática na UE([85]).

2.5.3. Informação aos passageiros sobre bilhetes únicos

Decorre do artigo 12.º, n.º 2, do regulamento que, no caso das viagens que incluam uma ou mais correspondências, os passageiros são informados, antes da aquisição dos bilhetes, se estes constituem ou não um bilhete único([86]). Do ponto de vista dos passageiros, este requisito é fundamental para compreender e prever o nível de proteção associado ao(s) bilhete(s) em caso de perturbação durante uma viagem que afete a correspondência dos passageiros entre diferentes serviços ferroviários de passageiros.

O estudo de apoio ao presente relatório identificou uma variedade de meios através dos quais se afigura que as partes interessadas (principalmente empresas ferroviárias históricas) cumprem este requisito de informação prévia à compra. Os exemplos

([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.
([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) *Wspólny Bilet — Ministerstwo Infrastruktury* — Portal Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Ver SWD(2026) 233.
([86]) Decorre dos considerandos 24 e 25 do regulamento que estas informações devem ser facultadas «claramente».

mencionados pelas partes interessadas incluem um rótulo ou aviso em diferentes momentos do processo de reserva em linha([87]), informações orais do pessoal nas bilheteiras, nos balcões de atendimento ou no decurso de vendas por telefone e informações nos termos e condições da empresa ferroviária. Ao mesmo tempo, o estudo refere igualmente que, em alguns Estados-Membros, os passageiros não são informados antes da compra sobre se os bilhetes constituem ou não um bilhete único. No caso de alguns Estados-Membros, tal pode ser explicado pelo facto de todos os bilhetes nacionais adquiridos numa única transação serem considerados bilhetes únicos, reduzindo assim a necessidade de informar explicitamente os passageiros antes da compra([88]). Decorre igualmente do estudo de apoio que, em pelo menos um Estado-Membro, a principal empresa ferroviária e a organização representativa dos passageiros discordaram quanto ao facto de estas informações serem facultadas antes da compra([89]).

Por conseguinte, afigura-se que os passageiros poderão nem sempre ser informados de forma coerente e clara antes da compra sobre se os bilhetes que adquirem para uma viagem ferroviária constituem ou não um bilhete único. A variedade de potenciais meios de comunicação nos Estados-Membros para facultar estas informações aos passageiros em diferentes momentos do processo de reserva — quando as informações são facultadas — faz com que seja difícil os passageiros orientarem-se no processo para obterem as informações e compreenderem os seus direitos. Esta situação é ainda mais problemática quando um passageiro efetua uma viagem recorrendo a várias empresas ferroviárias (na ausência de uma obrigação de disponibilizar bilhetes únicos) e, potencialmente, entre vários Estados-Membros.

O relatório de um organismo nacional de execução menciona uma queixa relacionada com informações sobre bilhetes únicos, sem apresentar mais pormenores([90]).

2.5.4. Responsabilidade pelos bilhetes únicos

Em consonância com o artigo 12.º, n.º 3, do regulamento, e conforme referido *supra*, se for vendido um bilhete único para uma viagem com uma ou mais correspondências, a empresa ferroviária é responsável por reembolsar ou reencaminhar([91]), indemnizar([92]) e prestar assistência([93]) ao passageiro em caso de perda de uma ou mais correspondências.

No estudo de apoio, embora não tenho sido possível à maioria das partes interessadas consultadas nos Estados-Membros analisados facultar informações sobre a questão, os dados disponíveis, obtidos principalmente junto de empresas ferroviárias históricas, sugerem que a grande maioria dos passageiros opta pelo reencaminhamento quando perdem correspondências em viagens para as quais adquiriram bilhetes únicos([94]).

([87]) Por exemplo, só depois de o passageiro ter selecionado a viagem e, por vezes, mesmo apenas imediatamente antes do pagamento.

([88]) FI, SE.

([89]) Em especial, a situação é contestada nos Países Baixos: a empresa ferroviária comunica que os passageiros são informados antes da finalização da compra, ao passo que a organização de passageiros considera que não são sistematicamente informados.

([90]) HU.

([91]) Artigo 18.º *(Reembolso e reencaminhamento)* do regulamento.

([92]) Artigo 19.º *(Indemnização)* do regulamento.

([93]) Artigo 20.º *(Assistência)* do regulamento.

([94]) O estudo de apoio concluiu igualmente que alguns passageiros não solicitam o reembolso nem o reencaminhamento, limitando-se a abandonar a viagem sem solicitar o reembolso, apesar de serem elegíveis. Por exemplo, a Alemanha estimou que: 60-70 % dos passageiros optam pelo

O regulamento tem igualmente em conta uma situação em que uma empresa ferroviária, por sua própria iniciativa, vende uma combinação de bilhetes para uma viagem que envolve empresas ferroviárias que não fazem parte da mesma empresa ferroviária, e o faz no âmbito de uma transação comercial única. Nesse caso, existe um pressuposto geral de que se trata de um bilhete único, a menos que a empresa informe o passageiro, antes da compra, de que os bilhetes representam contratos de transporte distintos([95]).

Quando os passageiros compram bilhetes a um vendedor de bilhetes ou a um operador turístico, é igualmente essencial disporem de informações corretas sobre o serviço ferroviário. Se os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos venderem bilhetes separados em pacote no âmbito de uma transação comercial única, devem informar claramente o passageiro, antes da compra, de que esses bilhetes não conferem o mesmo nível de proteção que os bilhetes únicos e de que não foram emitidos como bilhetes únicos pela empresa ou empresas ferroviárias que prestam o serviço. Caso contrário, o vendedor de bilhetes ou o operador turístico é responsável pelo reembolso do montante total pago nessa transação pelo bilhete ou bilhetes e, além disso, pelo pagamento de uma indemnização equivalente a 75 % desse montante no caso de o passageiro perder uma ou mais correspondências([96]).

As conclusões do estudo de apoio parecem sugerir que, em consonância com as conclusões apresentadas na secção 2.5.3 *supra*, caso as informações sobre a natureza contratual distinta dos bilhetes sejam facultadas aos passageiros, tal é feito de várias formas antes da compra (por exemplo, num sítio Web ou durante o processo de reserva em linha) ou após a compra, por meio de uma mensagem no bilhete. Em alguns Estados-Membros, não foi possível encontrar dados de que estas informações tenham sido facultadas, o que pode ser explicado, em alguns casos, pelo facto de os bilhetes para todos os serviços nacionais de transporte ferroviário de passageiros nesse Estado-Membro serem considerados bilhetes únicos.

Para além desta complexidade, o regulamento prevê um regime de isenção ao abrigo do qual os Estados-Membros podem, sob reserva de condições específicas, isentar determinados serviços ferroviários([97]) das obrigações previstas nos artigos 18.º a 20.º do regulamento (ou seja, reembolso ou reencaminhamento, indemnização e assistência). Estas isenções aplicam-se independentemente de o passageiro ser ou não titular de um bilhete único. Consequentemente, pode haver situações em que as empresas ferroviárias sejam obrigadas a propor bilhetes únicos para um determinado tipo de serviço nos termos do artigo 12.º, n.º 1, embora o mesmo tipo de serviço esteja, em certa medida, isento das regras de responsabilidade correspondentes em caso de perdas de correspondência nos termos dos artigos 18.º a 20.º([98]).

Algumas empresas ferroviárias celebraram acordos setoriais multilaterais para prestar assistência aos passageiros em caso de perda de uma correspondência entre serviços ferroviários de diferentes empresas que não estejam abrangidos por um bilhete único [por

reencaminhamento, 10-15 % pelo reembolso, 20-30 % pela indemnização e cerca de 5 % solicitam assistência.

([95]) Ver artigo 12.º *(Bilhetes únicos)*, n.º 4, e considerando 24 do regulamento.

([96]) Ver artigo 12.º *(Bilhetes únicos)*, n.os 4 e 5, bem como considerando 25 do regulamento.

([97]) Ver artigo 2.º *(Âmbito de aplicação)* do regulamento e a secção 2.1 *supra*.

([98]) Para uma análise mais pormenorizada das isenções dos Estados-Membros aplicáveis aos bilhetes únicos, ver o estudo de apoio ao relatório sobre a aplicação e os resultados do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários, secção 2.6.4.3 do relatório final, sobre as regras em matéria de responsabilidade no contexto dos bilhetes únicos.

exemplo, *Agreement on Journey Continuation (AJC)*([99]) (acordo sobre a continuidade das viagens), *Hop On the Next Available Train (HOTNAT)*([100]) (embarque no próximo comboio disponível)]. Afigura-se que o quadro jurídico geral em matéria de responsabilidade e prestação de informações aos passageiros contribui para uma situação em que os passageiros têm dificuldade em saber os seus direitos em caso de perda de uma correspondência durante a sua viagem ferroviária([101]).

O relatório de um organismo nacional de execução([102]) refere duas queixas relacionadas com a responsabilidade por viagens contínuas e com a questão de saber se a responsabilidade pelos bilhetes únicos se aplica. Considerou-se que sim, num dos casos, ao passo que no outro não.

2.6. Direito a organizar o seu próprio reencaminhamento (artigo 18.º, n.º 3)

O artigo 18.º, n.º 3, do regulamento introduz o direito dos passageiros a «organizar o seu próprio reencaminhamento», o que significa que os passageiros podem não só tomar a iniciativa de encontrar um plano de viagem alternativo quando a empresa ferroviária não disponibiliza (imediatamente) uma alternativa viável, como também significa, mais importante ainda, que os passageiros podem ser reembolsados pela empresa ferroviária pelos custos de elaborarem o seu próprio plano de viagem. Na ausência desse direito, os passageiros que procedem ao seu próprio reencaminhamento teriam, no máximo, direito ao reembolso do preço do bilhete e deparar-se-iam com dificuldades em recuperar os custos das soluções de última hora às tarifas diárias aplicáveis (que podem ser significativamente mais elevadas do que o preço do bilhete original no momento da reserva).

Esta disposição do regulamento contém uma abordagem em duas fases para os passageiros.

O artigo 18.º, n.º 3, primeiro parágrafo, do regulamento prevê que a empresa ferroviária pode permitir ao passageiro, a seu pedido, que este último celebre contratos com outros prestadores de serviços de transporte que lhe permitam chegar ao destino final em condições comparáveis, caso em que a empresa reembolsa o passageiro dos custos incorridos. Tal pressupõe que a empresa ferroviária aceite o pedido do passageiro.

O artigo 18.º, n.º 3, segundo parágrafo, do regulamento introduziu um novo direito, para que, se uma empresa ferroviária não apresentar ao passageiro uma solução atempada no prazo de 100 minutos, em caso de perturbação da sua viagem, este último possa organizar um transporte público alternativo, seja por caminho de ferro, seja por autocarro, e ser reembolsado pela empresa pelos custos «necessários, adequados e razoáveis» do bilhete adicional. Decorridos 100 minutos, o passageiro deixa de necessitar do consentimento do transportador para organizar um transporte alternativo.

([99]) Ver o mais recente folheto informativo sobre o acordo sobre a continuidade das viagens no sítio Web do Comité Internacional dos Transportes Ferroviários, publicado em dezembro de 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Nota: o acordo completo não é público).

([100]) Ver sítio Web da Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. O serviço HOTNAT envolve apenas um número limitado de operadores ferroviários de alta velocidade pertencentes à Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS e NS). Abrange apenas a sua rede de alta velocidade.

([101]) Convite à apresentação de contributos Revisão específica do Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários.

([102]) DK.

Em sete Estados-Membros, os **serviços ferroviários regionais** estão neste momento explicitamente isentos da aplicação do artigo 18.º, n.º 3([103]). Esta isenção deverá expirar em 7 de junho de 2028([104]). No caso dos **serviços urbanos e suburbanos**, o artigo 18.º, n.º 3, não é aplicável em 10 Estados-Membros([105]). Em seis Estados-Membros([106]), os **serviços ferroviários internacionais** para países terceiros estão isentos da aplicação do artigo 18.º.

O estudo de apoio apresenta uma imagem de fragmentação da aplicação prática do artigo 18.º, n.º 3, primeiro parágrafo (ou seja, quando é necessário o consentimento da empresa ferroviária para o pedido de reencaminhamento organizado pelo próprio passageiro). Embora se afigure que a maioria das empresas ferroviárias analisadas no âmbito do estudo permite que os passageiros organizem as suas próprias viagens alternativas em caso de perturbação, algumas dessas empresas podem sujeitar o exercício deste direito e o correspondente reembolso dos custos a determinadas condições. Estas condições incluem o facto de se tratar do último comboio do dia em funcionamento, grandes atrasos ou a ausência de informações, a incapacidade da empresa ferroviária para disponibilizar uma opção adequada ou o direito ao reembolso poder ser limitado a determinados meios de transporte (caminho de ferro ou autocarro) ou a alternativas de baixo custo. Em alguns Estados-Membros, é também referido que se afigura que as empresas ferroviárias confiam na sua própria capacidade para organizar alternativas e, de um modo geral, não reembolsam o transporte organizado pelo próprio passageiro([107]). Em alguns Estados-Membros, foram comunicadas opiniões divergentes sobre a aplicação deste novo direito entre as empresas ferroviárias, por um lado, e as organizações de passageiros ou os organismos nacionais de execução, por outro([108]).

Quanto ao artigo 18.º, n.º 3, segundo parágrafo, do regulamento (ou seja, quando o consentimento da empresa ferroviária deixa de ser necessário decorridos 100 minutos), a maioria das empresas ferroviárias alega que reembolsa os passageiros que exercem o direito a organizar o seu próprio reencaminhamento. Todavia, as conclusões do estudo de apoio, por si só, não demonstram se, na prática, este direito é efetivamente respeitado de forma coerente.

Estas conclusões confirmam as observações da Rede dos Centros Europeus do Consumidor que apontam para desafios relacionados com a aplicação do artigo 18.º, n.º 3, do regulamento. Por exemplo, muitas vezes, os passageiros também desconhecem o limite de 100 minutos ou identificaram-no como impraticável caso se trate do último comboio, de perturbações na circulação de comboios noturnos e de viagens transfronteiriças complexas. A Rede dos Centros Europeus do Consumidor também chamou a atenção para a falta de viagens aéreas como modo de transporte alternativo válido para as ofertas de reencaminhamento nos termos do artigo 18.º, n.º 3, do regulamento([109]).

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (para serviços ferroviários nacionais que cubram menos de 150 km). Só é permitida uma isenção ao artigo 18.º, n.º 3, do regulamento até 7 de junho de 2028, em conformidade com o artigo 2.º, n.º 8, último parágrafo, do regulamento.

([104]) Ver artigo 2.º *(Âmbito de aplicação)*, n.º 8, último parágrafo, do regulamento.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE para os serviços ferroviários nacionais que cubram menos de 150 km e AT para os serviços urbanos.

([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.

([107]) FI, RO.

([108]) BG, NL, SI.

([109]) *Strengthening Rail Passenger Rights in the EU* | Rede dos Centros Europeus do Consumidor [não traduzido para português].

Um organismo nacional de execução([110]) observou, no seu relatório bienal, que havia uma maior necessidade de explicações sobre a execução, especialmente no que se refere ao artigo 18.º. As disposições constantes do artigo 18.º apenas preveem possibilidades limitadas de o passageiro organizar a sua própria viagem. Outro organismo nacional de execução([111]) observou que, durante um evento em que se verificaram vários cancelamentos de viagens ferroviárias de longo curso devido a uma greve ou falha da via, os passageiros não foram autorizados a optar pelo reencaminhamento gratuito para substituir a viagem cancelada. Após a intervenção do organismo nacional de execução, a empresa ferroviária tomou medidas para se alinhar pelas regras.

Tendo em conta o que precede, afigura-se que o direito do passageiro a organizar o seu próprio reencaminhamento que o regulamento introduziu não é aplicado de forma coerente em toda a UE. As regras parecem dar origem a uma variedade de práticas de reembolso distintas — se forem sequer aplicadas —, o que reforça a sensação de falta de clareza para os passageiros em relação a este direito.

2.7. Indemnização — força maior (artigo 19.º, n.º 10)

O artigo 19.º, n.º 1, do regulamento estabelece o princípio de que um passageiro tem direito a uma indemnização por parte da empresa ferroviária caso sofra um atraso entre o local de partida e o local de destino final indicados no bilhete ou no bilhete único, pelo qual não tenha sido reembolsado nos termos do artigo 18.º do regulamento. O regulamento estabelece igualmente a indemnização mínima em caso de atraso, que é fixada em percentagem do preço do bilhete([112]). O artigo 19.º, n.º 10, do regulamento isenta as empresas ferroviárias do pagamento de indemnizações por atraso em três cenários: 1) se provarem que o atraso, a perda de correspondência ou a supressão teve como causa direta circunstâncias extraordinárias alheias à exploração ferroviária. Estas circunstâncias extraordinárias podem incluir condições meteorológicas extremas, catástrofes naturais de grandes proporções ou graves crises de saúde pública, como pandemias, não obstante terem sido tomadas todas as medidas razoáveis para as evitar ou atenuar; 2) falta imputável ao passageiro; ou 3) atos específicos de terceiros (por exemplo, sabotagem, furto de cabos), não incluindo greves do pessoal de uma empresa ferroviária, ou atos ou omissões de outras empresas ferroviárias, gestores de infraestrutura ou gestores de estações. Estas disposições diferem do artigo 17.º do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, que impunha uma responsabilidade objetiva sem tais isenções [conforme confirmado pela jurisprudência do Tribunal([113])]. Importa igualmente notar que esta cláusula de «força maior» se aplica apenas à indemnização e não afeta a aplicação de outros direitos dos passageiros, como o reencaminhamento e a assistência.

Nenhum Estado-Membro aplicou isenções especificamente em relação ao artigo 19.º, n.º 10, do regulamento. Todavia, alguns Estados-Membros isentaram totalmente do artigo 19.º os serviços ferroviários de longo curso([114]), os serviços ferroviários regionais([115]), os serviços ferroviários urbanos e suburbanos([116]), os serviços ferroviários

([110]) DE.
([111]) FI, ver https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Nomeadamente, a indemnização mínima é de 25 % do preço do bilhete em caso de atrasos de 60 a 119 minutos e de 50 % do preço do bilhete em caso de atrasos iguais ou superiores a 120 minutos.
([113]) Acórdão do Tribunal de Justiça de 26 de setembro de 2013, ÖBB-Personenverkehr, C-509/11, EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

prestados estritamente para fins históricos ou turísticos([117]) e os serviços internacionais para países terceiros([118]).

O estudo de apoio demonstra que o recurso a esta isenção varia entre os Estados-Membros. Concluiu que, em 13 Estados-Membros([119]), as empresas ferroviárias analisadas no estudo alegadamente não aplicam a isenção na prática e pagam indemnizações mesmo nos casos em que os atrasos, as supressões ou as perdas de correspondência possam estar relacionados com circunstâncias extraordinárias. Em 10 Estados-Membros([120]), as empresas ferroviárias examinadas no estudo comunicaram que invocaram a isenção, não se tendo registado o pagamento de indemnizações quando os atrasos, as supressões ou as perdas de correspondência são causadas por acontecimentos claramente alheios às mesmas (como condições meteorológicas extremas, acidentes ou ameaças à segurança).

O estudo concluiu igualmente que, em 19 Estados-Membros, se afigura que os passageiros recebem uma indemnização das empresas examinadas quando os atrasos, as supressões e as perdas de correspondência são causadas por greves do pessoal da empresa ferroviária, por ações de outras empresas que utilizam a mesma infraestrutura ou por gestores de infraestrutura e de estações([121]). Na Grécia, apenas os titulares de cartões de viagens múltiplas são explicitamente mencionados como elegíveis para indemnização em situações de greve. O estudo concluiu igualmente que as empresas ferroviárias examinadas em quatro Estados-Membros([122]) aparentemente excluem na totalidade esses atrasos, supressões e perdas de correspondência do âmbito da indemnização. A empresa ferroviária examinada na Roménia só oferece indemnização em caso de greve, mas não em caso de outras ações de terceiros na rede.

De um modo geral, os dados disponíveis recolhidos no contexto do estudo de apoio demonstram que a cláusula de «força maior» prevista no artigo 19.º, n.º 10, do regulamento não é aplicada de forma coerente em toda a UE. Em especial, afigura-se que as principais empresas ferroviárias de cerca de metade dos Estados-Membros renunciam aos fundamentos para a isenção relativa ao pagamento de indemnizações introduzidos pela revisão do regulamento, em 2021, e continuam a pagar indemnizações pelos acontecimentos mencionados no artigo 19.º, n.º 10, do regulamento. Além disso, afigura-se que, num número limitado de casos, não se aplica na prática o direito de um passageiro continuar a receber uma indemnização em caso de atrasos, supressões e perdas de correspondência causadas por greves do pessoal da empresa ferroviária, por ações de outras empresas que utilizam a mesma infraestrutura ou por gestores de infraestrutura e de estações.

No seu relatório, um organismo nacional de execução([123]) declarou que os fundamentos de exclusão previstos no artigo 19.º, n.º 10, do regulamento levaram os passageiros a apresentar queixas com maior frequência após o indeferimento do seu pedido de indemnização.

([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
([122]) BG, CZ, HR, PL.
([123]) DE.

2.8. Formulário comum para pedidos de reembolso e indemnização (artigo 18.º, n.º 7, e artigo 19.º, n.º 6)

Em conformidade com o artigo 18.º, n.º 7, e o artigo 19.º, n.º 6, do regulamento, os passageiros têm o direito de apresentar os seus pedidos de reembolso e indemnização a empresas ferroviárias utilizando um formulário comum. Para o efeito, a Comissão adotou o Regulamento de Execução (UE) 2024/949 da Comissão([124]). Com base no anexo do referido regulamento de execução, a Comissão elaborou um formulário comum em todas as línguas oficiais da UE, adaptado às necessidades das pessoas com deficiência visual. Está disponível no sítio Web da Comissão([125]). O formulário comum pode ser apresentado sob a forma de documento físico ou por via eletrónica([126]). O formulário foi concebido de modo que os passageiros possam especificar a natureza do pedido e facultar as informações necessárias às empresas ferroviárias.

A este respeito, a Comissão observa uma série de características específicas relacionadas com o âmbito da habilitação prevista nos artigos 18.º e 19.º do Regulamento (UE) 2021/782 para adotar regras de execução nesta matéria.

Em primeiro lugar, o formulário comum só pode ser utilizado em relação a empresas ferroviárias e não a vendedores de bilhetes e operadores turísticos, que também podem ser responsáveis por reembolsar e indemnizar os passageiros nas condições muito específicas descritas no artigo 12.º do Regulamento (UE) 2021/782. Tal deve-se ao facto de essa disposição não habilitar a Comissão a adotar regras de execução nesta matéria ao abrigo desse regulamento.

Em segundo lugar, as empresas ferroviárias podem ter o seu próprio formulário em linha ou um sistema semelhante no seu sítio Web ou numa aplicação móvel para tratar os pedidos de reembolso ou de indemnização. Estes formulários ou sistemas integrados deverão permitir um tratamento mais eficiente e atempado dos pedidos. Ao mesmo tempo, a habilitação para adotar regras de execução prevista nos artigos 18.º e 19.º do regulamento apenas permite à Comissão criar um formulário distinto([127]) e não constitui uma base para regulamentar o conteúdo e a apresentação dos formulários elaborados pelas empresas ferroviárias.

No seu relatório, um organismo nacional de execução([128]) mencionou o formulário comum no âmbito das atividades de execução.

([124]) Regulamento de Execução (UE) 2024/949 da Comissão, de 27 de março de 2024, que estabelece um formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização dos passageiros dos serviços ferroviários por atrasos, perdas de correspondência e supressão de serviços ferroviários, em conformidade com o Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj).

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en?prefLang=pt&etrans=pt.

([126]) Artigo 1.º do Regulamento de Execução (UE) 2024/949 da Comissão.

([127]) No período compreendido entre 1 de julho de 2024 e 30 de março de 2026, estes relatórios foram descarregados 1 718 vezes do sítio Web da Comissão, tendo a maior parte dos descarregamentos ocorrido nos últimos 12 meses deste período.

([128]) EL.

2.9. Perturbações importantes e planos de emergência (artigo 20.º, n.º 6)

Nos termos do artigo 20.º, n.º 6, do regulamento, caso haja planos de emergência estabelecidos nos termos do artigo 13.º-A, n.º 3, da Diretiva 2012/34/UE([129]), as empresas ferroviárias articulam-se com os gestores das estações e com os gestores de infraestrutura, para que estes estejam preparados para perturbações importantes e grandes atrasos que causem a retenção de um número considerável de passageiros na estação. Tais planos de emergência devem prever ainda requisitos de acessibilidade dos sistemas de informação e alerta.

Em termos de isenções, embora não seja possível aplicar uma isenção aos serviços ferroviários de longo curso em relação à obrigação prevista no artigo 20.º, n.º 6, do regulamento, os serviços ferroviários regionais beneficiaram de isenção em oito Estados-Membros([130]), os serviços ferroviários urbanos e suburbanos beneficiaram de isenção em 10 Estados-Membros([131]), os serviços históricos ou turísticos beneficiaram de isenção em 15 Estados-Membros([132]) e os serviços internacionais para países terceiros beneficiaram de isenção em sete Estados-Membros([133]).

Os dados disponíveis recolhidos para o estudo de apoio indicam que as empresas ferroviárias de 18 Estados-Membros([134]) aparentemente se coordenam com os gestores de estações e de infraestrutura em matéria de planos de emergência em caso de perturbações importantes, tendo também formalmente em conta, nos sistemas de alerta e informação, a acessibilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Em quatro Estados-Membros, afigura-se que as empresas ferroviárias se coordenam com os gestores de estações e de infraestrutura, mas não dispõem de planos de emergência formais ou não têm em conta a questão da acessibilidade no seu contexto([135]). Em quatro outros Estados-Membros([136]) não existem planos de emergência ou não foram obtidas informações claras sobre a matéria.

Esses planos de emergência são essenciais para assegurar respostas às perturbações que sejam rápidas, coordenadas e centradas nos passageiros, incluindo informações atempadas, assistência e, se necessário, soluções alternativas de transporte. A questão foi igualmente levantada na reunião de dezembro de 2025 do Grupo de Peritos sobre os Direitos dos Passageiros (subgrupo para os organismos nacionais de execução no domínio dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários), na qual os organismos nacionais de execução sugeriram a partilha de boas práticas sobre como os planos de emergência são elaborados no respetivo Estado-Membro([137]). A partilha de boas práticas é importante para reforçar a qualidade e a coerência dos planos de emergência em todos os Estados-Membros, bem como para aumentar a resiliência global do sistema ferroviário. O planeamento de emergência é um processo contínuo e não pontual, e vários acidentes recentes no setor

([129]) Nos termos desta disposição, os Estados-Membros exigem que as empresas ferroviárias que prestam serviços de transporte de passageiros estabeleçam planos de emergência e assegurem que esses planos de emergência sejam devidamente coordenados para prestar assistência aos passageiros, na aceção do artigo 18.º do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, em caso de perturbação importante dos serviços.
([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.
([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Ver Registo dos grupos de peritos da Comissão e outras entidades semelhantes, Grupo de Peritos sobre os Direitos dos Passageiros (E02861/5).

ferroviário sublinharam a importância de dispor de planos de emergência sólidos e testados, tanto para proteger os passageiros como para assegurar a continuidade dos serviços em caso de perturbações graves.

Vários organismos nacionais de execução mencionam o planeamento de emergência nos seus relatórios, referindo-se às obrigações de acompanhamento dos planos de emergência([138]), bem como às atividades de execução previstas para o próximo período de referência([139]). Um organismo nacional de execução([140]) facultou informações sobre a sua atividade para comparar e examinar a relação entre o regulamento e outra legislação nacional e da UE que estabelece requisitos para os planos de emergência.

2.10. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (capítulo V)

Um princípio central da legislação da UE em matéria de direitos dos passageiros, incluindo os direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, consiste em proporcionar às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida oportunidades de viagem comparáveis às de outras pessoas, através do estabelecimento de regras no domínio da não discriminação e da assistência em viagem([141]). Várias novas disposições do regulamento reforçam as disposições preexistentes em matéria de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida que viajam de comboio, ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1371/2007. Essa assistência — prestada pelas empresas ferroviárias e pelos gestores de estações — é indispensável, pois muitas estações e comboios em toda a UE continuam a ser inacessíveis a este grupo. Até ser alcançada a plena acessibilidade em todas as redes ferroviárias europeias, estes passageiros continuarão a depender de assistência específica para viajar.

A fim de assegurar a prestação de assistência adequada, as empresas ferroviárias e os gestores de estações necessitam frequentemente de tempo para destacar pessoal qualificado e equipamento adequado. Por conseguinte, podem exigir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida procedam à notificação prévia das suas necessidades de assistência. Uma empresa ferroviária ou um gestor de estações só é responsável por garantir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida possa embarcar, efetuar a correspondência com outro serviço ferroviário para o qual tenha bilhete ou desembarcar, se essa pessoa proceder à notificação prévia das suas necessidades de assistência em tempo útil. Um dos principais resultados da revisão do regulamento, em 2021, consistiu na **redução para metade do tempo de notificação prévia, de 48 horas para 24 horas**([142]). A fim de permitir que as empresas ferroviárias e os gestores de estações se preparem para esta alteração, o regulamento prevê um período de transição: até 30 de junho de 2026, os Estados-Membros podem decidir aplicar um período de notificação prévia mais longo, de até 36 horas. Para o efeito, tiveram de notificar a Comissão desta isenção, facultando simultaneamente informações sobre as medidas adotadas ou previstas para reduzir o período de notificação prévia para 24 horas([143]). Oito Estados-Membros([144]) notificaram a Comissão de que estavam a utilizar

([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Ver considerando 27 do regulamento. Ver também a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho intitulada «Uma visão europeia para os passageiros: Comunicação relativa aos direitos dos passageiros em todos os modos de transporte» [COM(2011) 898 final].
([142]) Ver artigo 24.º, alínea a), primeiro parágrafo, do regulamento.
([143]) Ver artigo 24.º, alínea a), último parágrafo, do regulamento.
([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV e RO utilizaram plenamente esta isenção, enquanto a DK a utilizou apenas para serviços ferroviários transfronteiriços para a DE. No caso da DE, a isenção refere-se, em geral, a

esta isenção. Em contrapartida, o estudo de apoio concluiu que várias empresas ferroviárias exigem tempos de notificação prévia inferiores a 24 horas([145]). Todavia, as organizações que representam as pessoas com deficiência que responderam à consulta das partes interessadas realizada no contexto do estudo de apoio indicaram que os processos de notificação prévia são frequentemente complexos e ineficazes para muitas empresas ferroviárias.

O regulamento introduziu igualmente o requisito de que, **caso uma empresa ferroviária exija que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada a bordo de um comboio**, o que só é permitido se for estritamente necessário para cumprir as regras da empresa ferroviária em matéria de acesso não discriminatório, por exemplo por razões de segurança, **o acompanhante tem o direito de viajar gratuitamente** e, sempre que possível, de se sentar junto à pessoa que acompanha [artigo 23.º, n.º 1, alínea b), em conjugação com o artigo 21.º, n.º 2, do regulamento]. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida podem fazer-se acompanhar dos seus **cães-guia** gratuitamente, em conformidade com o direito nacional aplicável [artigo 23.º, n.º 1, alínea c), do regulamento]. As partes interessadas que responderam à consulta concordaram, de um modo geral, que estas duas disposições foram plenamente aplicadas.

O regulamento prevê igualmente que, se não existirem bilheteiras nem máquinas de emissão automática acessíveis na estação de partida nem outro meio acessível para adquirir previamente um bilhete, as pessoas com deficiência têm o direito de **comprar os bilhetes a bordo do comboio sem encargos suplementares** (artigo 11.º, n.º 4, primeiro parágrafo, do regulamento). Embora as empresas ferroviárias pudessem limitar ou recusar este direito por motivos justificáveis relacionados com a segurança ou com a reserva obrigatória de lugar, a maioria das empresas ferroviárias examinadas no estudo de apoio aplicou esta obrigação sem quaisquer restrições([146]). As empresas ferroviárias apenas não permitem que ninguém (nem mesmo as pessoas com deficiência) adquira bilhetes a bordo do comboio nos Estados-Membros em que todas as estações ferroviárias estão equipadas com máquinas de emissão automática acessíveis([147]), ou em que a empresa ferroviária disponibiliza várias outras alternativas (compra de bilhetes em linha, por telefone ou em lojas de conveniência nas estações ferroviárias ou nas suas proximidades)([148]).

---

viagens internacionais em que possam ter sido definidos prazos de notificação diferentes entre os Estados-Membros Na prática, esta isenção é aplicada em casos individuais difíceis.

Todavia, as empresas ferroviárias históricas da BG e da CZ exigem que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida procedam à notificação prévia das suas necessidades de assistência, inclusivamente 48 horas ou mais (no caso de determinados comboios na BG) antes da viagem.

A EE não utilizou esta isenção, mas a sua empresa ferroviária histórica continua a exigir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida notifiquem as necessidades de assistência com 36 horas de antecedência.

([145]) Por exemplo, a empresa ferroviária histórica belga exige uma notificação prévia de três horas no caso dos serviços com partida ou chegada às 41 estações ferroviárias mais importantes, a empresa ferroviária histórica austríaca exige uma notificação prévia de 12 horas para todos os serviços nacionais, a empresa ferroviária histórica luxemburguesa exige uma notificação prévia de uma hora para os serviços nacionais (mas, para os serviços ao fim da tarde e à noite, exige uma notificação prévia o mais tardar até às 20h30 para as partidas do mesmo dia). Nos Países Baixos, a empresa ferroviária histórica exige uma hora no caso dos serviços nacionais, mas pelo menos 24 horas no caso dos serviços internacionais e 36 horas para os serviços para a Alemanha. Em Espanha, a notificação prévia das necessidades de assistência é exigida 30 minutos a 12 horas antes da partida, dependendo do tipo de estação.

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.

([147]) A empresa ferroviária histórica nos NL.

([148]) SE.

O regulamento exige que as empresas ferroviárias e os gestores de estações paguem uma **indemnização por equipamento de mobilidade extraviado ou danificado**([149]) com base nos custos de substituição ou reparação do equipamento (artigo 25.º, n.º 1, do regulamento) e envidem rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer os equipamentos de substituição temporária de equipamento de mobilidade que seja imediatamente necessário (artigo 25.º, n.º 2, do regulamento). Embora todas as empresas ferroviárias e gestores de estações examinados no estudo de apoio tenham respeitado a obrigação de pagar uma indemnização, a maioria das empresas ferroviárias históricas admitiu que não pode disponibilizar equipamentos de substituição temporária de equipamento de mobilidade.

O regulamento exige que as empresas ferroviárias e os gestores de estações proporcionem **formação de sensibilização para a deficiência** a todo o pessoal que trabalha em contacto direto com os clientes. O pessoal que presta regularmente assistência direta a passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida deve, além disso, receber formação específica que o dote das competências necessárias para satisfazer as necessidades específicas desses passageiros (artigo 26.º, n.º 1, do regulamento). Embora as empresas ferroviárias e os gestores de estações examinados no estudo de apoio tenham efetivamente realizado essa formação, as organizações que representam as pessoas com deficiência manifestam frequentemente preocupações quanto à qualidade da formação. Observam igualmente que o regulamento não exige que as empresas ferroviárias ou os gestores de estações as envolvam na conceção ou na execução desses programas de formação. Embora não exista tal obrigação, a maioria das empresas ferroviárias históricas informou que colabora com organizações de pessoas com deficiência para este efeito ou que envolve o seu próprio pessoal com deficiência nessa formação.

O regulamento exige que as empresas ferroviárias e os gestores de estações **envidem «esforços razoáveis» para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam ter acesso ao transporte ferroviário nas estações ferroviárias onde não exista pessoal com formação** para lhes prestar assistência, e se também não estiverem acompanhadas por esse pessoal nos comboios nos quais pretendem embarcar ou dos quais pretendem desembarcar [artigo 23.º, n.º 1, alínea g), do regulamento]. De acordo com as organizações que representam as pessoas com deficiência, na prática tal não conduziu a melhorias significativas. Estes grupos criticam igualmente o regulamento por não exigir assistência contínua nas estações que dispõem de pessoal com formação para prestar assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida sempre que haja comboios em circulação. Em vez disso, a ajuda só é exigida quando há pessoal com formação em serviço. As organizações argumentam que esta situação restringe gravemente os direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida a viagens ferroviárias equitativas e independentes, bem como a sua liberdade de escolher qualquer comboio([150]).

Vários organismos nacionais de execução salientaram que **determinadas disposições** relativas à assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida **carecem de clareza**, o que, por sua vez, dificulta a sua execução efetiva. As ambiguidades salientadas incluem a definição de «gestor de estações», os critérios para determinar quando uma estação ou um comboio podem ser considerados como dispondo de pessoal

([149]) Têm igualmente de pagar uma indemnização em caso de perda ou lesões de cães-guia utilizados por pessoas com deficiência e por pessoas com mobilidade reduzida [ver também artigo 25.º *(Indemnização pelo equipamento de mobilidade, dispositivos de assistência e cães-guia)*, n.º 1, do regulamento].

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

adequado [artigo 23.º, n.º 1, alíneas d) a g)][151] e o significado exato da disposição que garante o transporte gratuito de um assistente pessoal que acompanha uma pessoa com deficiência [artigo 21.º, n.º 1, alínea a)].

Desde a adoção do anterior regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, o cumprimento das obrigações das empresas ferroviárias e dos gestores de estações em matéria de assistência foi significativamente moldado pelas suas **regras em matéria de acesso não discriminatório** (artigo 23.º, n.º 2), que devem ser desenvolvidas com a participação ativa de representantes das pessoas com deficiência (artigo 21.º, n.º 1). A publicação dessas regras em matéria de acesso não discriminatório poderá assegurar que as pessoas com deficiência têm a possibilidade de se familiarizar facilmente com o acesso e fazer valer os seus direitos. O estudo de apoio observou, com base numa investigação documental realizada por uma organização que representa as pessoas com deficiência, que apenas um pequeno número de empresas ferroviárias e gestores de estações disponibilizaram publicamente as regras em matéria de acesso não discriminatório nos seus sítios Web.

As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os vendedores de bilhetes ou os operadores turísticos devem facultar **informações** (incluindo em formatos acessíveis), mediante pedido, sobre a acessibilidade das estações e das suas instalações conexas, como lugares de estacionamento e lojas, bem como dos comboios. Além disso, nas estações sem pessoal de atendimento, devem ser afixadas informações acessíveis para que os passageiros saibam como obter assistência e onde podem encontrar a estação acessível seguinte (artigo 22.º do regulamento). A investigação documental do estudo de apoio relativa às páginas Web e aplicações de várias empresas ferroviárias revelou que estas facultam diferentes níveis de informações sobre acessibilidade, embora as organizações que representam as pessoas com deficiência tenham sido altamente críticas durante a consulta das partes interessadas sobre a aplicação do artigo 22.º. Apenas algumas organizações (na sua maioria nacionais ou regionais) que representam as pessoas com deficiência participaram na consulta específica organizada no contexto do estudo, centrando-se principalmente nas práticas das empresas ferroviárias históricas nos respetivos Estados-Membros. Destacaram várias questões: falta de abrangência (por exemplo, informação sobre a acessibilidade das estações, mas não dos comboios), falta de acessibilidade para os utilizadores com deficiência visual às páginas iniciais das empresas ferroviárias, dificuldade de localização das informações na página inicial da empresa ferroviária e existência de muito mais conteúdos na(s) língua(s) oficial(ais) do Estado-Membro do que noutras línguas. Uma vez que a participação das organizações de pessoas com deficiência na consulta foi limitada, seria necessário um contributo mais amplo para avaliar plenamente a eficácia da aplicação das regras do regulamento neste domínio.

Um princípio fundamental da inclusão das pessoas com deficiência consiste na sua participação nas decisões que afetam as suas vidas, bem como em tirar partido das suas experiências. Por conseguinte, as normas de qualidade do serviço alteradas exigem que as empresas ferroviárias consultem as organizações que representam as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida sobre a forma como a assistência é prestada[152]. Os relatórios mais recentes das empresas ferroviárias sobre a aplicação das suas normas de qualidade do serviço indicam que apenas nove empresas ferroviárias históricas e um novo operador cumpriram esta obrigação. A maioria criou plataformas

[151] Ver Registo dos grupos de peritos da Comissão e outras entidades semelhantes, Grupo de Peritos sobre os Direitos dos Passageiros (E02861/5).

[152] Ver o último ponto do anexo III do regulamento.

permanentes de cooperação([153]) e algumas limitam a cooperação à investigação conjunta da acessibilidade das estações e dos comboios([154]), ou envolvem as organizações na formação no domínio da assistência a pessoas com deficiência ministrada ao pessoal do setor ferroviário([155]).

Os Estados-Membros podem exigir que os gestores de estações e as empresas ferroviárias que operam no seu território colaborem entre si para estabelecer e explorar o **ponto de contacto único destinado às pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida**. Estes pontos de contacto único seriam responsáveis pela receção dos pedidos de assistência, pela sua transmissão aos gestores de estações e às empresas ferroviárias pertinentes, e pela prestação de informações sobre a acessibilidade, o que asseguraria que os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida não seriam obrigados a apresentar vários pedidos de assistência, mesmo que a sua viagem envolvesse várias empresas ferroviárias [artigo 24.º, alínea f), do regulamento]. Até à data, apenas um Estado-Membro([156]) notificou à Comissão a legislação nacional que exige que os gestores de estações e as empresas ferroviárias que operam no seu território criem pontos de contacto único([157]).

Nos seus relatórios de atividades, quase metade dos organismos nacionais de execução([158]) indicaram ter realizado atividades de acompanhamento ou execução (por exemplo, inspeção de informações sobre a acessibilidade das estações, prestação de assistência nas estações ferroviárias, informações nos sítios Web das empresas ferroviárias, formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência), ao passo que nove organismos nacionais de execução([159]) comunicaram ter recebido queixas sobre alegadas violações dos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

2.11. Tratamento de queixas e execução (artigo 28.º e capítulo VII)

2.11.1. Tratamento de queixas pelas empresas ferroviárias, gestores de estações e vendedores de bilhetes/operadores turísticos (artigo 28.º)

O regulamento introduziu um quadro de execução melhorado, incluindo novas regras em matéria de **tratamento de queixas**, como prazos claros (artigo 28.º, n.º 2) e a obrigação de as entidades jurídicas que não sejam empresas ferroviárias disporem de um procedimento para o tratamento de queixas, nomeadamente para os gestores de estações com um movimento superior a 10 000 passageiros por dia em média ao longo de um período de um ano (artigo 28.º, n.º 1). Nos termos do artigo 28.º, n.º 1, do regulamento, os passageiros podem apresentar queixa a qualquer empresa ferroviária ou gestor de estações no que diz respeito aos direitos e obrigações abrangidos pelo regulamento nos respetivos domínios de responsabilidade. Essas queixas devem ser apresentadas nos três meses subsequentes ao incidente em causa. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da queixa, ou, em casos justificados, informa o passageiro de que irá receber resposta no prazo de três meses a contar da data da receção da queixa. As empresas ferroviárias e os gestores de estações conservam os dados relativos ao incidente que forem necessários para a análise da queixa enquanto o processo de tratamento da queixa não

([153]) As empresas ferroviárias históricas de AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) A empresa ferroviária histórica da LV.
([155]) Uma nova empresa ferroviária da ES, a Ouigo Spain.
([156]) DE.
([157]) Artigo 10.º, alínea a), da lei alemã relativa aos caminhos de ferro (*Allgemeines Eisenbahngesetz*).
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

estiver encerrado, nomeadamente os procedimentos de tratamento da queixa a que se referem os artigos 33.º e 34.º, e devem colocar esses dados à disposição dos organismos nacionais de execução, se tal lhes for solicitado. Os detalhes inerentes ao procedimento de tratamento das queixas devem ser acessíveis ao público, incluindo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

O estudo de apoio concluiu que, em 15 Estados-Membros([160]), as queixas devem ser apresentadas no prazo de três meses a contar do incidente a que dizem respeito. Em três Estados-Membros([161]), as empresas ferroviárias históricas fixaram um prazo de um ano para a receção de uma queixa. Em três Estados-Membros([162]), as empresas ferroviárias não fixaram um prazo para a apresentação de queixas. Num Estado-Membro([163]), a legislação nacional estabelece um prazo de seis meses para a apresentação de queixas relativas ao transporte nacional, mas uma organização de consumidores consultada para o estudo observou que, na prática, é aplicado um prazo de três meses. Num Estado-Membro([164]), o prazo para apresentar um pedido de reembolso ou de indemnização em caso de atraso é de 30 dias, de acordo com as condições gerais de transporte da empresa ferroviária histórica.

Quatro Estados-Membros([165]) nunca utilizaram um período de prorrogação de até três meses para responder a uma queixa, 15 Estados-Membros([166]) só raramente utilizaram esta opção, três Estados-Membros([167]) utilizaram por vezes a prorrogação e um Estado-Membro([168]) utiliza regularmente a prorrogação.

2.11.2. Criação de organismos nacionais de execução (artigo 31.º)

O artigo 31.º, n.º 1, do regulamento exige que cada Estado-Membro designe um **organismo ou organismos responsáveis pela execução do regulamento**. Cada organismo toma as medidas necessárias para garantir que os direitos dos passageiros sejam respeitados. Todos os Estados-Membros, com exceção de um([169]), designaram um ou vários organismos nacionais de execução para garantir que os direitos dos passageiros dos serviços ferroviários são respeitados. Os organismos nacionais de execução designados devem ser independentes na sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões em relação aos gestores de infraestruturas, aos organismos de tarifação, aos organismos de repartição e às empresas ferroviárias([170]). No sítio Web da Comissão([171]) está disponível uma lista dos organismos nacionais de execução responsáveis pela aplicação do Regulamento (UE) 2021/782.

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Na Bélgica, no entanto, o prazo de três meses no que diz respeito à respetiva empresa ferroviária histórica refere-se aos serviços internacionais e à indemnização por atrasos. Não foi fixado um prazo para outras queixas relativas aos serviços nacionais. Por outro lado, em Itália, de acordo com uma associação de passageiros, o prazo pode variar em função da empresa ferroviária em causa.
([161]) AT, LU, SK.
([162]) FI, IE, NL.
([163]) BG.
([164]) PT.
([165]) AT, HR, LT, LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([167]) ES, HU, IT.
([168]) PT.
([169]) CY. Embora não disponha de uma rede ferroviária no seu território (tal como MT), continua a ter de acompanhar e fazer cumprir as regras do regulamento no que diz respeito aos vendedores de bilhetes e aos operadores turísticos. Ver artigo 31.º, n.º 4, do regulamento.
([170]) Ver artigo 31.º, n.º 2, do regulamento.
([171]) Organismos nacionais de execução — Mobilidade e Transportes.

2.11.3. Execução pelos organismos nacionais de execução (artigo 32.º)

Nos termos do artigo 32.º, n.º 2, do regulamento, os **organismos nacionais de execução** devem acompanhar de perto o cumprimento do regulamento. As empresas ferroviárias, os gestores de estações, os gestores de infraestrutura, os vendedores de bilhetes e os operadores turísticos facultam os documentos e as informações relevantes aos organismos nacionais de execução, a pedido destes, sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de um mês a contar da receção do pedido. As empresas ferroviárias fornecem os respetivos contactos ao organismo ou organismos nacionais de execução dos Estados-Membros onde exercem a sua atividade (artigo 32.º, n.º 4, do regulamento). A Comissão não recebeu informações dos organismos nacionais de execução sobre o incumprimento destes requisitos.

2.11.3.1. Relatórios

O artigo 32.º, n.º 3, do regulamento estabelece a obrigação de os organismos nacionais de execução publicarem relatórios bienais com dados estatísticos sobre a sua atividade, inclusive sobre as sanções aplicadas. Esses relatórios são disponibilizados no sítio Web da Agência Ferroviária da União Europeia([172]). O mesmo sítio Web apresenta igualmente os relatórios sobre a qualidade do serviço([173]) das empresas ferroviárias, conforme já era exigido por força do Regulamento (CE) n.º 1371/2007. Os organismos nacionais de execução devem igualmente verificar se as empresas ferroviárias estabelecem normas de qualidade do serviço e têm um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço. O estudo de apoio concluiu que a maioria das normas de qualidade do serviço enumeradas no anexo III é amplamente abrangida nos relatórios de qualidade do serviço das empresas ferroviárias analisadas. As conclusões do estudo sugerem igualmente que em 23 Estados-Membros da UE([174]) as empresas ferroviárias aplicaram um sistema de gestão da qualidade para manter a qualidade do serviço.

Os relatórios sobre as normas de qualidade do serviço são um instrumento importante para a execução. Vários organismos nacionais de execução([175]) comunicaram que se referem aos relatórios sobre a qualidade do serviço aquando do acompanhamento da aplicação do regulamento e do tratamento de queixas dos passageiros. Outros organismos nacionais de execução não abordaram este aspeto nos seus relatórios. De um modo mais geral, os organismos nacionais de execução são incentivados a acompanhar estes relatórios e devem assegurar que as empresas os publicam de forma regular e atempada.

2.11.3.2. Apresentação e publicação dentro do prazo

A data de apresentação do primeiro conjunto de relatórios estava fixada para 7 de junho de 2025. Um organismo nacional de execução de um Estado-Membro enviou o relatório dentro do prazo([176]), os organismos nacionais de execução de 25 outros Estados-Membros

([172]) *National Enforcement Bodies (NEBs) Reports* | Agência Ferroviária da União Europeia [não traduzido para português].
([173]) *Railway Undertakings Service Quality Reports* | Agência Ferroviária da União Europeia [não traduzido para português].
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI e SK — ou seja, excluindo a DK, EL, CY e MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176]) BE.

enviaram os seus relatórios antes do final de 2025([177]) e não foi recebido qualquer relatório de um Estado-Membro([178]).

2.11.3.3. Conteúdo dos relatórios

Estas apresentações regulares desempenham um papel importante na garantia da coerência e transparência do sistema de execução. Permitem à Comissão e aos organismos nacionais de execução manter uma perspetiva transversal à escala da UE sobre como os direitos dos passageiros dos serviços ferroviários estão a ser aplicados, acompanhados e executados no terreno. Esta panorâmica mais ampla é essencial para identificar tendências, melhorar a coordenação e reforçar a eficácia global do quadro regulamentar. Os relatórios complementam as reuniões anuais do grupo de peritos sobre os direitos dos passageiros dos serviços ferroviários organizadas pela Comissão, nas quais os organismos nacionais de execução procedem ao intercâmbio de experiências sobre práticas de execução, questões emergentes e eventuais soluções.

O primeiro conjunto de relatórios recebidos em 2025 revela várias tendências. Os organismos nacionais de execução estão a passar cada vez mais do tratamento puramente reativo das queixas para um modelo de execução mais proativo, baseado em inspeções, auditorias e controlos temáticos (por exemplo, em matéria de atrasos e supressões, obrigações de informação e assistência às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida). Os dados relativos às queixas estão a ser utilizados de forma mais sistemática para identificar problemas recorrentes, dos quais os atrasos, as perdas de correspondência, as supressões e as indemnizações emergem como as fontes mais frequentes de litígios, juntamente com deficiências persistentes na prestação de informações e, em menor medida, na acessibilidade. Alguns organismos nacionais de execução têm utilizado formulários estruturados em linha, assim como linhas diretas, para categorizar as queixas, fazer a distinção entre questões abrangidas e não abrangidas pelo regulamento e orientar as investigações para domínios com padrões de incumprimento.

A Comissão disponibilizou um **modelo de relatório** que os organismos nacionais de execução podem utilizar a título voluntário. Poucos organismos nacionais de execução utilizaram o modelo na elaboração do seu relatório de 2025, mas vários resumiram as informações por secção, conforme sugerido no modelo. As sugestões sobre o que poderia ser incluído no relatório foram alinhadas, sempre que possível, com os modelos recomendados para a apresentação de relatórios sobre os direitos dos passageiros do transporte aquático e por autocarro. A Comissão salienta que a existência de requisitos comuns para a apresentação de relatórios ajuda a facultar informações qualitativas e comparáveis para a execução dos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários. Além disso, os ciclos de apresentação periódica de relatórios nos próximos anos contribuirão para o acompanhamento, de forma mais precisa, das tendências emergentes em matéria de execução, a verificação quanto a se os regimes de sanções continuam a ser eficazes, proporcionados e dissuasivos na prática, e a prestação de uma maior visibilidade dos problemas no terreno, incluindo casos em que possam ser necessárias mais orientações, coordenação ou ajustamentos legislativos.

([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178]) CY.

2.11.4. Tratamento de queixas pelos organismos nacionais de execução e por outros organismos (artigo 33.º)

O estudo de apoio demonstra que a maioria dos organismos nacionais de execução recebe documentos por via eletrónica (por correio eletrónico, plataformas em linha ou correspondência oficial) e que as respostas dos organismos nacionais de execução às queixas dos passageiros são dadas no prazo de 10 dias úteis a um mês, com a possibilidade de prorrogação até três meses em casos complexos([179]). Um grupo mais pequeno opera, por defeito, com prazos muito curtos, como 10 a 15 dias([180]), enquanto outros fixam os prazos numa base casuística ou mediante acordo([181]). A prática é menos clara apenas em alguns sistemas, uma vez que, até à data, não houve casos([182]).

Com base no estudo de apoio, afigura-se estar também disponível um organismo de resolução alternativa de litígios para os passageiros em 21 Estados-Membros([183]).

2.11.5. Troca de informações e cooperação transfronteiriças entre organismos nacionais de execução (artigo 34.º)

O artigo 33.º, n.os 4, 5 e 6, e o artigo 34.º do regulamento reforçam a **obrigação de cooperação entre os organismos nacionais de execução**: se forem vários os organismos designados nos termos dos artigos 31.º e 33.º, deve ser garantido o intercâmbio de informações entre eles. Afigura-se que, em todos os Estados-Membros, a cooperação transfronteiriça entre os organismos nacionais de execução continua a ser limitada, na prática. Tal pode dever-se ao facto de o mercado ferroviário transfronteiriço representar cerca de 7 % do tráfego ferroviário na UE([184]), ligeiramente acima da taxa de 6 % em 2013([185]). No estudo de apoio, concluiu-se que apenas três organismos nacionais de execução([186]) comunicaram dificuldades concretas na determinação do organismo nacional de execução do Estado-Membro que deve tratar uma queixa transfronteiriça, ao passo que 19 organismos nacionais de execução indicam que não se depararam com tais problemas([187]). Foi comunicada a transferência de apenas uma queixa para o organismo nacional de execução de outro Estado-Membro([188]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) A investigação sugere que é o caso em sete Estados-Membros (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Todavia, importa notar que as partes interessadas consultadas deram respostas diferentes sobre se uma resolução alternativa de litígios na Irlanda procede ao tratamento de queixas relacionadas com os transportes.
([184]) Nono relatório de acompanhamento da evolução do mercado ferroviário nos termos do artigo 15.º, n.º 4, da Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho [COM(2025) 439 final, p. 4].
([185]) Relatório sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários [COM(2013) 587 final, p. 3].
([186]) AT, BE, DE.
([187]) BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([188]) CZ.

3. CONCLUSÕES

A aplicação do regulamento é ainda relativamente recente, uma vez que só entrou em vigor em 7 de junho de 2023, e muitos dos seus efeitos pretendidos demorarão necessariamente algum tempo a concretizar-se na prática. Por conseguinte, deve considerar-se que as conclusões até à data são apenas preliminares.

Todavia, afigura-se que o padrão das isenções se tornou mais estruturado e mais limitado do que ao abrigo do regulamento anterior. Embora ainda existam derrogações, especialmente para os serviços urbanos, suburbanos e regionais, estas são agora mais frequentemente orientadas, limitadas no tempo e específicas de determinadas disposições, o que indica uma redução gradual das isenções e um alargamento correspondente do âmbito de aplicação efetivo do regulamento na prática.

Os efeitos do regulamento também se afiguram ter conduzido a um melhor ambiente para os passageiros dos serviços ferroviários na UE. A aplicação das regras alargadas relativas ao transporte de bicicletas a bordo dos comboios demonstra que os requisitos mínimos relativos aos lugares para bicicletas nos comboios são exequíveis na maioria dos Estados-Membros. Uma maior partilha de informações sobre as viagens e o tráfego entre os diferentes intervenientes serve igualmente os interesses dos passageiros, em especial quando necessitam de informações em tempo real sobre as suas viagens. O regulamento de execução da Comissão recentemente adotado relativo à ETI TEL, que estabelece diferentes etapas até 2029, apoiará igualmente os intervenientes na consecução deste objetivo([189]). Além disso, graças ao formulário comum, cuja utilização deve continuar a ser promovida, os passageiros também dispõem agora de um instrumento adicional para reivindicar os seus direitos. As conclusões demonstram que também estão em curso trabalhos na maioria dos Estados-Membros para elaborar planos de emergência para perturbações importantes.

Todavia, ainda não foram registadas melhorias suficientes em determinados domínios nos quais é razoável esperar progressos mais rápidos. Em especial, continuam a persistir problemas relacionados com a bilhética e os bilhetes únicos, os quais exigem uma ação a curto prazo. Por conseguinte, o presente relatório é acompanhado de uma proposta de revisão específica do regulamento, a fim de assegurar que os passageiros que compram um bilhete unitransacional para uma viagem com uma ou mais correspondências operadas por várias empresas ferroviárias beneficiam de um nível de proteção semelhante ao dos passageiros com um bilhete único([190]). A aplicação das regras relativas às condições e tarifas não discriminatórias do contrato de transporte, ao direito do passageiro a organizar o seu próprio reencaminhamento e à isenção do direito a indemnização (força maior) também justifica uma análise mais aprofundada. Será igualmente necessária uma atenção permanente para garantir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam viajar de forma comparável aos outros passageiros.

De um modo mais geral, o presente relatório demonstra igualmente a necessidade de um melhor acompanhamento das regras a nível dos Estados-Membros. Também será essencial uma execução eficaz e coerente a fim de garantir que os diferentes intervenientes —

([189]) Regulamento de Execução (UE) 2026/253 da Comissão, de 6 de fevereiro de 2026, que estabelece uma especificação técnica relativa ao subsistema telemático do sistema ferroviário da União Europeia para a interoperabilidade da partilha de dados no setor dos transportes ferroviários («ETI TEL») e que revoga os Regulamentos (UE) n.º 454/2011 («ETI ATP») e (UE) n.º 1305/2014 («ETI ATM») (JO L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Ver, em especial, as etapas constantes do apêndice G.

([190]) COM(2026) 233.

empresas ferroviárias, gestores de estações, vendedores de bilhetes e operadores turísticos — aplicam corretamente as regras, de modo que os objetivos do regulamento sejam efetivamente alcançados na prática. A Comissão continuará a supervisionar a execução do regulamento e a tomar medidas sempre que necessário.

Annex A Panorâmica da adoção de isenções ao abrigo do Regulamento (UE) 2021/782([191])

Categoria de isenção	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	Total
Longo curso			√										√								√	√		√		**5**
Urbano/suburbano	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Utilização histórica ou turística			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Internacional para países terceiros			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Acesso às informações sobre o tráfego e as viagens	√											√	√					√		√		√				**6**
Período de notificação prévia para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Total	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Legenda: √ — Isenção utilizada.

Annex B Comparação com as isenções dos Estados-Membros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1371/2007([192])

Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários *(isenções aplicáveis no momento da publicação do relatório)*

Categoria de isenção por serviço	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Total**
Urbano/suburbano	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Internacional para países terceiros			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Longo curso nacional			√										√								√	√		√		**5**
Total	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Regulamento (CE) n.º 1371/2007 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários *(isenções aplicáveis no momento da sua revogação em 7 de junho de 2023)*

Categoria de isenção por serviço	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Total**
Urbano/suburbano	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regional	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Internacional para países terceiros							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Longo curso/nacional			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**

([192]) A comparação foi efetuada com base nas informações à disposição da Comissão. Apresentam-se apenas as isenções comuns a ambos os regulamentos.

Legenda: √ — Isenção utilizada pelo Estado-Membro.

Total	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	