COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIU

privind punerea în aplicare și rezultatele Regulamentului (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar

CUPRINS

1. Introducere 2

2. Punerea în aplicare și rezultatele Regulamentului (UE) 2021/782 4

2.1. Derogări (articolul 2) 4

2.2. Egalitatea de tratament (articolul 5) 7

2.3. Transportul bicicletelor (articolul 6) 8

2.4. Informațiile de călătorie în timp real (articolul 10) 10

2.5. Biletele directe (articolul 12) 13

2.6. Dreptul la redirecționare pe cont propriu [articolul 18 alineatul (3)] 18

2.7. Despăgubirea – forță majoră [articolul 19 alineatul (10)] 20

2.8. Formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire [articolul 18 alineatul (7) și articolul 19 alineatul (6)] 22

2.9. Perturbări majore și elaborarea planurilor de urgență [articolul 20 alineatul (6)] 23

2.10. Persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă (capitolul V) 24

2.11. Gestionarea plângerilor și asigurarea respectării legii (articolul 28 și capitolul VII) 28

3. Concluzii 33

Anexa A PREZENTARE GENERALĂ A UTILIZĂRII DEROGĂRILOR ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI (UE) 2021/782 36

Anexa B COMPARAȚIE CU DEROGĂRILE APLICATE DE STATELE MEMBRE ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI (CE) NR. 1371/2007 38

1. INTRODUCERE

Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar ([1]) (denumit în continuare „regulamentul”) a intrat în vigoare la 7 iunie 2021 și se aplică de la 7 iunie 2023. Acesta a abrogat și a înlocuit Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, care a intrat în vigoare în 2009 ([2]). Regulamentul a modificat și a introdus dispoziții privind: derogările (articolul 2), egalitatea de tratament (articolul 5), transportul bicicletelor (articolul 6), informațiile de călătorie în timp real (articolul 10), biletele directe (articolul 12), dreptul la redirecționare pe cont propriu [articolul 18 alineatul (3)], forța majoră [articolul 19 alineatul (10)], formularul comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire [articolele 18 alineatul (7) și 19 alineatul (6)], perturbările majore și planurile de urgență [articolul 20 alineatul (6)], drepturile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă (capitolul V) și gestionarea plângerilor și asigurarea respectării legii (articolul 28 și capitolul VII).

Articolul 39 din regulament prevede obligația Comisiei de a prezenta Parlamentului European și Consiliului, până la 7 iunie 2026, un raport privind punerea în aplicare și rezultatele regulamentului. Scopul prezentului raport este de a îndeplini această obligație. Prezentul raport se axează pe noile elemente introduse prin revizuirea din 2021.

Prezentul raport se bazează pe informațiile furnizate în temeiul regulamentului, inclusiv pe rapoartele întreprinderilor feroviare cu privire la performanța lor în ceea ce privește calitatea serviciilor și pe rapoartele organismelor naționale de aplicare a legii din statele membre cu privire la activitățile lor ([3]). Raportul se bazează, de asemenea, pe notificările transmise Comisiei de către statele membre în temeiul articolului 2 alineatul (7), al articolului 11 alineatul (4), al articolului 31 alineatul (3) și al articolului 35 alineatul (1) din regulament.

În plus, prezentul raport include constatările unui studiu justificativ condus de Comisie ([4]), care a colectat date din toate statele membre cu privire la punerea în aplicare a regulamentului. Întrucât studiul s-a axat pe practicile principalei întreprinderi feroviare din fiecare stat membru, trimiterile din prezentul raport la constatările privind aplicarea normelor într-un anumit stat membru ar trebui înțelese ca trimiteri la practicile principalei întreprinderi feroviare din statul membru respectiv, cu excepția cazului în care se prevede altfel.

([1]) Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare), JO L 172, 17.5.2021, p. 1.

([2]) A se vedea articolul 41 din regulament. Numai articolul 6 alineatul (4), referitor la procedurile de achiziții pentru materialul rulant nou sau care a făcut obiectul unei modernizări semnificative destinat transportului bicicletelor, se aplică de la 7 iunie 2025.

([3]) Din articolul 32 alineatul (3) din regulament rezultă că, la fiecare doi ani, organismele naționale de aplicare a legii publică, până la 30 iunie a următorului an calendaristic, rapoarte care conțin statistici cu privire la activitatea lor, inclusiv cu privire la sancțiunile aplicate. Rapoartele respective se publică pe site-ul de internet al Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate.

([4]) Studiu justificativ pentru Raportul privind punerea în aplicare și rezultatele Regulamentului (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, realizat de Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL și Transport & Mobility Leuven.

Constatările prezentului raport, în special în ceea ce privește biletele directe, sunt, de asemenea, relevante în contextul unei noi propuneri a Comisiei [COM(2026) 233] de extindere a drepturilor călătorilor în cazul pierderii legăturilor feroviare pe baza unui bilet unic achiziționat pe o singură platformă în cadrul unei singure tranzacții comerciale.

2. PUNEREA ÎN APLICARE ȘI REZULTATELE REGULAMENTULUI (UE) 2021/782

2.1. Derogări (articolul 2)

Articolul 2 din regulament definește domeniul de aplicare al acestuia prin stabilirea călătoriilor și serviciilor feroviare care intră sub incidența regulamentului. La articolul respectiv se precizează, de asemenea, serviciile de transport feroviar de călători pe care statele membre le pot exclude din domeniul de aplicare al anumitor norme prevăzute în regulament. Motivele derogărilor trebuie incluse în notificările către Comisie. Revizuirea din 2021 a regimului derogărilor a fost menită să limiteze utilizarea excesivă a derogărilor prevăzute în normele anterioare, să extindă treptat domeniul de aplicare al regulamentului la mai multe servicii și să asigure faptul că drepturile călătorilor sunt mai coerente și mai previzibile. Statele membre trebuie să notifice orice astfel de derogări Comisiei Europene și să prezinte motivele pentru acordarea acestora ([5]).

În **anexa A** se găsește o prezentare generală a derogărilor acordate fiecărui stat membru în temeiul regulamentului actual. În **anexa B** poate fi găsită o comparație a derogărilor adoptate pentru fiecare serviciu și pentru fiecare stat membru între Regulamentul (UE) 2021/782 și Regulamentul (CE) nr. 1371/2007.

Din 27 de state membre, două – Cipru și Malta – nu dispun de o rețea feroviară. Șase state membre ([6]) cu o rețea feroviară nu s-au prevalat de nicio derogare. Celelalte 19 state membre se prevalează de derogări: majoritatea într-o măsură limitată și un număr mai mic de state într-o măsură mai mare ([7]).

În temeiul articolului 2 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2021/782, posibilitatea de a aplica derogări legate de **serviciile de transport feroviar intern de lung parcurs de călători** este limitată la statele membre care s-au bazat deja pe o derogare comparabilă pentru serviciile respective în temeiul regulamentului anterior până în 2024. În plus, noul regulament a redus numărul de dispoziții de la care se poate acorda derogare pentru aceste servicii ([8]), iar prelungirea poate fi reînnoită o singură dată până în 2029. În principiu, acest lucru ar fi permis unui număr de până la zece state membre să mențină derogările pentru serviciile respective până în 2029 ([9]). Cu toate acestea, doar cinci state membre au notificat că vor continua să aplice derogările până în 2029 ([10]).

Acest lucru sugerează că recurgerea la derogări naționale pentru serviciile de transport feroviar intern de lung parcurs a scăzut semnificativ în practică în temeiul Regulamentului (UE) 2021/782, ceea ce, la rândul său, ar putea sprijini o aplicare mai largă și mai coerentă a drepturilor călătorilor în toate statele membre. În același timp, domeniul de aplicare efectiv al derogărilor variază între aceste cinci state membre ([11]).

([5]) Articolul 2 (*Domeniul de aplicare*) alineatul (7) din regulament.
(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.
([7]) A se vedea anexa A.
([8]) Și anume, articolele 15 (*Plățile în avans*), articolul 17 (*Răspunderea pentru întârzieri, pierderea legăturii și anulări*) și articolul 19 (*Despăgubirea*), articolul 20 (*Asistență*), în special alineatul (2) literele (a) și (b) și articolul 30 (*Informarea călătorilor cu privire la drepturile lor*) alineatul (2) din regulament.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.
([10]) BG, HU, PT, RO, SK.
([11]) O imagine de ansamblu cuprinzătoare a derogărilor naționale în temeiul Regulamentului (UE) 2021/782 este disponibilă pe site-ul web al Comisiei: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.

În plus, regulamentul permite, de asemenea, statelor membre – la fel ca în temeiul regulamentului anterior – să acorde serviciilor de transport feroviar (sub)urban și regional de călători derogări de la aplicarea regulamentului ([12]), dar cu excepția unui număr mai mare de dispoziții de bază obligatorii de la care nu există nicio derogare și care trebuie să se aplice întotdeauna în consecință ([13]). Există, comparativ, mai multe dispoziții obligatorii pentru serviciile de transport feroviar regional de călători decât pentru serviciile de transport (sub)urban ([14]).

Serviciile de transport feroviar regional de călători fac obiectul unor derogări ([15]) în 12 din cele 25 de state membre. Aceleași state membre s-au prevalat, de asemenea, de derogări pentru **serviciile de transport feroviar (sub)urban de călători** ([16]).

În acest sens, la momentul respectiv, 18 state membre ([17]) s-au prevalat de posibilitatea prevăzută în Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 de a excepta serviciile de transport feroviar (sub)urban și regional de călători. Acest lucru confirmă tendința observată anterior în ceea ce privește serviciile de transport feroviar intern de lung parcurs, conform căreia mai puține state membre utilizează posibilitățile de exceptare a serviciilor în temeiul noului regulament.

Patru state membre au exceptat serviciile de transport feroviar (sub)urban de la majoritatea dispozițiilor regulamentului, asigurând astfel aplicarea principalelor dispoziții obligatorii ale regulamentului ([18]). În alte trei state membre, se utilizează o abordare similară a derogărilor (aplicând dispozițiile obligatorii de bază), cu diferența considerabilă că și alte dispoziții neobligatorii continuă să se aplice ([19]). Un alt grup de cinci state membre au optat pentru derogări mai specifice dispozițiilor ([20]). Aceste tendințe sunt, în linii mari, confirmate pentru aceleași state membre în ceea ce privește derogările pentru serviciile de transport feroviar regional de călători ([21]).

([12]) Articolul 2 (*Domeniul de aplicare*) alineatul (6) litera (a) din regulament.

([13]) A se vedea Articolul 2 (*domeniul de aplicare*) alineatul (8) din regulament. În special, este vorba despre articolul 5 (*Condiții contractuale și tarife nediscriminatorii*), articolul 11 (*Disponibilitatea legitimațiilor de transport și a rezervărilor*), articolul 13 (*Răspunderea față de călători și de bagajele lor*), articolul 14 (*Asigurare și acoperirea răspunderii*), articolul 21 (*Dreptul la transport*), articolul 22 (*Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă*), articolul 27 (*Securitatea personală a călătorilor*) și articolul 28 (*Plângeri*) din regulament.

([14]) Articolul 5 (*Condiții contractuale și tarife nediscriminatorii*), articolul 6 (*Biciclete*), articolul 11 (*Disponibilitatea legitimațiilor de transport și a rezervărilor*), articolul 12 (*Bilete directe*), articolul 13 (*Răspunderea față de călători și de bagajele lor*), articolul 14 (*Asigurare și acoperirea răspunderii*), articolul 18 (*Rambursare și redirecționare*) alineatul (3), articolul 21 (*Dreptul la transport*), articolul 22 (*Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă*), articolul 23 (*Asistența în gări și la bordul trenurilor*), articolul 24 (*Condițiile în care se acordă asistență*), articolul 25 (*Despăgubirea pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistare și câini de asistență*), articolul 26 (*Programe de formare a personalului*), articolul 27 (*Securitatea personală a călătorilor*) și articolul 28 (*Plângeri*). Cu toate acestea, derogarea de la aplicarea articolelor 12 alineatul (1) și 18 alineatul (3) acordată serviciilor de transport feroviar regional de călători se poate aplica până la 7 iunie 2028 [a se vedea articolul 2 alineatul (8) din regulament].

([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]) AT este singurul stat membru care face distincție între serviciile de transport feroviar urban și suburban de călători. În Austria, regimul de derogări pentru serviciile de transport feroviar suburban de călători este, în general, aliniat la derogările pentru serviciile de transport feroviar regional de călători.

Șapte state membre au exceptat **serviciile de transport feroviar internațional către țări terțe** de la aplicarea regulamentului actual ([22]), comparativ cu opt state membre în temeiul regulamentului anterior. În plus, 15 state membre s-au prevalat de derogare **pentru servicii feroviare care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice** ([23]). În toate aceste țări, serviciile feroviare care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice sunt exceptate de la aplicarea regulamentului în ansamblu, cu excepția articolelor 13 (*Răspunderea față de călători și de bagajele lor*) și 14 (*Asigurare și acoperirea răspunderii*).

Șase state membre au acordat derogări de la aplicabilitatea articolului 10 din regulament deoarece nu este fezabil din punct de vedere tehnic ca administratorii de infrastructură să distribuie date în timp real întreprinderilor feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport, operatorilor de turism sau gestionarilor de gară ([24]). În toate cazurile, derogarea se aplică până la 7 iunie 2030 [articolul 2 alineatul (5) din regulament].

Opt state membre s-au prevalat de posibilitatea de a aplica **un termen mai lung de notificare prealabilă, de 36 de ore, în loc de 24 de ore, pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă** ([25]). În toate cazurile, derogarea se aplică până la 30 iunie 2026, în conformitate cu termenul maxim permis pentru această derogare în temeiul articolului 24 litera (a) al treilea paragraf din regulament. În majoritatea statelor membre, termenul maxim de notificare prealabilă de 24 de ore se aplică deja de la intrarea în vigoare la 7 iunie 2023. În Danemarca, domeniul de aplicare al derogării este mai restrâns, deoarece se aplică numai serviciilor feroviare transfrontaliere către Germania și nu tuturor serviciilor de transport feroviar de călători.

Din cele de mai sus rezultă că prevalarea de derogările prevăzute în regulament este relativ răspândită, dar variază semnificativ în ceea ce privește domeniul de aplicare. Un număr considerabil de state membre se prevalează de mai multe opțiuni de derogare, în special cele privind serviciile de transport feroviar urban, suburban și regional, precum și de opțiunea pentru serviciile feroviare care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice. În schimb, un număr mai mic de state membre se prevalează de alte posibilități de derogare, cum ar fi cele referitoare la serviciile de transport feroviar intern de lung parcurs și la serviciile de transport feroviar internațional către țări terțe.

În cazul în care decid să excepteze anumite servicii feroviare de la aplicarea anumitor dispoziții ale prezentului regulament, statele membre trebuie să informeze Comisia în consecință. Atunci când furnizează aceste informații, statele membre trebuie să prezinte motivele acordării unor astfel de derogări. Considerentul 10 din regulament clarifică faptul că, atunci când informează Comisia cu privire la derogările care au fost acordate, statele membre ar trebui, de asemenea, să explice măsurile luate sau preconizate pentru a se conforma obligațiilor care le revin în temeiul prezentului regulament atunci când derogările în cauză expiră. 26 de state membre ([26]) au notificat Comisiei măsurile naționale

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Domeniul de aplicare al derogărilor și aplicabilitatea la toate țările terțe sau la anumite țări terțe pot fi diferite.

([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]) Pe lângă cele 25 de state membre care dispun de o rețea feroviară, un stat membru care nu dispune de o rețea feroviară (MT) a notificat Comisiei măsurile de punere în aplicare, iar celălalt (CY) nu a făcut încă acest lucru. În special, trebuie desemnat un organism național de aplicare a legii pentru a asigura monitorizarea și aplicarea obligațiilor prevăzute în regulament în ceea ce privește vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism care ar putea fi stabiliți pe teritoriul unui stat membru fără rețea feroviară.

de punere în aplicare, inclusiv derogările pe care le-au acordat în conformitate cu regulamentul.

În comparație cu abordarea din regulamentul anterior, acest lucru sugerează o trecere la o utilizare mai structurată și diferențiată a derogărilor. În cadrul anterior, derogările erau utilizate pe scară largă în toate statele membre și pentru toate categoriile de servicii și aveau adesea un domeniu de aplicare larg, unele dintre acestea putând fi, de asemenea, reînnoite pe perioade lungi. În cadrul actual, continuă să existe derogări, în special pentru serviciile de transport feroviar urban, suburban și regional, dar există o distincție mai clară între un grup limitat care se prevalează de derogări pe scară mai largă ([27]) și un număr tot mai mare de state membre care se prevalează într-o mică măsură ([28]) sau (aproape) ([29]) deloc ([30]) de derogări. În plus, derogările sunt mai adesea încadrate ca excepții specifice anumitor dispoziții sau amânări limitate în timp și nu ca excluderi ample, deschise, ceea ce sugerează o restrângere treptată a rolului derogărilor și o extindere corespunzătoare a domeniului de aplicare al regulamentului în practică.

2.2. Egalitatea de tratament (articolul 5)

Articolul 5 din regulament impune întreprinderilor feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism să ofere condiții contractuale și tarife fără a discrimina călătorii, în mod direct sau indirect, pe baza cetățeniei călătorului (dintr-un stat membru) sau a locului în care este stabilit în Uniune furnizorul de servicii de transport. Această dispoziție nu aduce atingere tarifelor sociale și se aplică, de asemenea, rezervărilor în temeiul articolului 11 din regulament. Înainte de intrarea în vigoare a regulamentului, existau deja dispoziții similare privind nediscriminarea referitoare la alte moduri de transport, în timp ce, în contextul transportului feroviar, a trebuit să se recurgă la dispoziția generală privind nediscriminarea din tratat (articolul 18 din Tratatul privind funcționarea UE). Prin urmare, introducerea articolului 5 sporește securitatea juridică. În plus, acest articol reprezintă una dintre principalele dispoziții obligatorii ale regulamentului de la care nu se poate acorda nicio derogare pentru serviciile de transport feroviar (sub)urban și regional de călători și nici pentru serviciile de transport feroviar intern de lung parcurs.

Pe baza dovezilor disponibile colectate în contextul studiului justificativ, se pare că nu se produce nicio discriminare a călătorilor în mod direct pe baza cetățeniei în niciun stat membru. Întreprinderile feroviare consultate au confirmat că, deși se pot aplica tarife diferite (de exemplu, un tarif social, o reducere de grup, o creștere a prețului aproape de data călătoriei, prețuri diferite în funcție de vânzătorul de legitimații de transport), nu se produce nicio discriminare sau nu se aplică tarife diferite pe baza cetățeniei.

În același timp, există, de asemenea, indicii în studiul justificativ că persoanele care nu sunt resortisanți ai unui stat membru pot face obiectul unui tratament diferit în practică din cauza cerințelor de asigurare a accesului la tarifele sociale, de exemplu prin solicitarea unor certificări naționale. Acest lucru ar putea limita accesul la astfel de reduceri pentru călătorii care nu sunt resortisanți ai statului membru în cauză, deoarece, chiar dacă ar îndeplini în mod normal condițiile pentru acordarea reducerii (de exemplu, deoarece este vorba despre o persoană cu handicap, o persoană cu mobilitate redusă sau un student), este posibil ca aceștia să nu dețină certificarea națională necesară pentru a achiziționa

([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) În special, mai multe state membre au exceptat de la aplicarea regulamentului numai servicii care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

legitimații de transport la preț redus. În conformitate cu jurisprudența Curții de Justiție a UE ([31]), fiecare caz privind tarifele sociale pentru rezidenți trebuie evaluat individual și poate fi considerat acceptabil în temeiul dreptului UE dacă este întemeiat pe motive obiective de interes public, independente de naționalitatea sau cetățenia persoanelor în cauză, iar măsura este proporțională cu obiectivul urmărit.

Rapoartele organismelor naționale de aplicare a legii în temeiul articolului 32 din regulament din trei state membre ([32]) menționează articolul 5 la descrierea activităților lor de aplicare a legii. Cu toate acestea, în prezent nu există plângeri, investigații sau sancțiuni legate în mod explicit de articolul 5 din regulament. Un singur raport al unui organism național de aplicare a legii ([33]) enumeră 14 plângeri din categoria „discriminării călătorilor pe baza cetățeniei" din cele 647 de incidente din 2024 legate de dispozițiile regulamentului, dar nu există detalii cu privire la rezultate, investigații sau sancțiuni în temeiul regulamentului. Un alt raport al unui organism național de aplicare a legi ([34]) enumeră articolul 5 din regulament la sancțiuni, dar nu menționează sancțiunile aplicate. Acest lucru este în concordanță cu interviurile desfășurate în contextul studiului justificativ, indicând faptul că problemele de discriminare bazate direct pe cetățenie sunt rare sau complet absente.

2.3. Transportul bicicletelor (articolul 6)

Regulamentul consolidează dreptul preexistent la transportul bicicletelor prevăzut în Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, stabilind dreptul călătorilor de a lua biciclete la bordul trenului (la un cost rezonabil, după caz). Acesta include dreptul de a face o rezervare pentru transportul bicicletelor în trenurile pentru care sunt obligatorii rezervările, precum și furnizarea de măsuri de remediere pentru refuzul nejustificat al locurilor rezervate [dispozițiile privind redirecționarea de la articolul 18, cele privind compensația de la articolul 19 și cele privind asistența de la articolul 20 alineatul (2) din regulament]. Regulamentul introduce, de asemenea, obligații de depunere a bicicletelor în locurile special amenajate pentru biciclete (utilizarea locurilor pentru biciclete dacă sunt disponibile și, în caz contrar, supravegherea bicicletelor pentru a nu provoca nicio vătămare altor călători sau pentru a nu afecta în vreun fel operațiunile feroviare). Întreprinderile feroviare au, de asemenea, obligația de a publica restricțiile de capacitate și condițiile pe site-urile web și în gări, aplicând specificațiile tehnice de interoperabilitate referitoare la aplicațiile telematice pentru serviciile de călători. Regulamentul introduce, de asemenea, cerința ca, începând cu 7 iunie 2025, la inițierea procedurilor de achiziții pentru material rulant nou sau la realizarea unei modernizări semnificative a materialului rulant existent care necesită o nouă autorizație de introducere pe piață a vehiculului (cu excepția vagoanelor restaurant, a vagoanelor de dormit sau a vagoanelor cușetă), compunerile trenurilor în care este utilizat materialul rulant în cauză să fie dotate cu un număr adecvat de locuri pentru biciclete asamblate (spre deosebire de cele pliate). În plus, articolul 6 alineatul (5) și alineatul (6) permit întreprinderilor feroviare sau autorităților competente în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1370/2007 să adopte planuri pentru transportul de biciclete în urma unei consultări publice. În cazul în care nu există astfel de planuri sau planurile nu determină un număr de locuri pentru bicicletele asamblate, fiecare compunere a trenului dispune în mod implicit de cel puțin patru locuri pentru biciclete. Această cerință poate face obiectul unor derogări justificate în mod obiectiv (de exemplu,

([31]) A se vedea, de exemplu, Hotărârea din 1 octombrie 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, punctele 27 și 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

cererea din sezonul de schi pe traseele unde cererea de transport de biciclete este redusă), în timp ce statele membre pot impune niveluri minime mai ridicate pentru anumite tipuri de servicii.

Se pot acorda **derogări** de la aplicarea dispozițiilor articolului 6 pentru serviciile de transport feroviar urban și suburban de călători [articolul 2 alineatul (6) litera (a)], pentru serviciile internaționale din care o parte semnificativă operează în afara UE [articolul 2 alineatul (6) litera (b)] și pentru serviciile exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice [articolul 2 alineatul (2)]. Cu toate acestea, dispozițiile articolului 6 nu pot face obiectul unei derogări și se aplică întotdeauna integral serviciilor de transport feroviar regional de călători [articolul 2 alineatul (8) al doilea paragraf] și serviciilor de lung parcurs de transport feroviar intern, care sunt definite ca nefiind servicii de transport feroviar urban, suburban sau regional de călători (articolul 3 punctul 15). Acest lucru asigură faptul că cerințele privind transportul bicicletelor rămân obligatorii pentru aceste servicii ale rețelei centrale. În general, posibilitatea de derogare de la această dispoziție nu a fost utilizată pe scară largă în statele membre: în ceea ce privește serviciile de transport feroviar urban sau suburban, șapte state membre ([35]) au notificat derogări, în timp ce șapte state membre ([36]) au notificat derogări în ceea ce privește serviciile internaționale din care o parte semnificativă, inclusiv cel puțin o oprire programată într-o gară, este exploatată în afara UE.

În ceea ce privește constatările, studiul justificativ sugerează că cinci state membre impun întreprinderilor feroviare să elaboreze **planuri cu numărul de locuri pentru biciclete** ([37]). În două state membre, întreprinderile feroviare au elaborat astfel de planuri în lipsa cerințelor naționale ([38]). Numărul de spații pentru biciclete este prezentat în planurile cu numărul de locuri pentru biciclete ale întreprinderilor feroviare care își desfășoară activitatea în patru state membre ([39]). Studiul justificativ indică faptul că aceste planuri au fost stabilite în consultare cu publicul și cu organizațiile reprezentative relevante.

Pe baza informațiilor disponibile, se pare, de asemenea, că un stat membru (Franța) a adoptat **dispoziții legislative naționale care stabilesc un număr minim mai mare de locuri pentru biciclete**: opt locuri pentru biciclete în trenurile noi și renovate destinate serviciilor cu acces liber, serviciilor de interes național și anumitor servicii regionale ([40]).

Studiul justificativ a constatat, de asemenea, că întreprinderile feroviare tradiționale care își desfășoară activitatea în 17 state membre respectă **numărul minim de patru locuri pentru biciclete** ([41]). Cu toate acestea, în anumite circumstanțe, pot fi disponibile mai puțin de patru locuri pentru biciclete în cadrul serviciilor furnizate de întreprinderile feroviare în 14 state membre ([42]). Acest lucru poate fi pus, de exemplu, pe seama restricțiilor de capacitate pentru anumite trenuri, rute sau servicii sau a restricțiilor stabilite

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO și SK. Pentru FR, derogarea notificată nu se aplică articolului 6 alineatul (3) și alineatul (4) din regulament.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (începând din decembrie 2025), ES, FR, HU, LU; articolul 6 alineatul (5) din regulament permite statelor membre să impună autorităților competente și întreprinderilor feroviare care își desfășoară activitatea pe teritoriul lor să stabilească aceste planuri.
([38]) NL și DE (în DE au existat planuri cu numărul de locuri pentru biciclete înainte de a începe să se aplice cerința legală națională care impune existența unui plan).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, astfel cum a fost introdus prin *Décret n 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.

în anumite sezoane sau în caz de supraaglomerare. Numărul minim de locuri pentru biciclete puse la dispoziție de fiecare întreprindere feroviară poate varia, de asemenea, în funcție de tren sau serviciu. În același timp, în unele situații, pot fi disponibile mai mult de patru locuri pentru biciclete în cadrul serviciilor furnizate de întreprinderile feroviare tradiționale din 11 state membre ([43]). Acest lucru se poate întâmpla, de exemplu, atunci când se pune în funcțiune material rulant mai nou.

Întrucât articolul 6 alineatul (4) din regulament a intrat în vigoare în iunie 2025, în aproape toate statele membre cu servicii feroviare, întreprinderile feroviare care au fost evaluate în studiul justificativ par să țină seama în prezent de cerințele minime privind numărul de locuri pentru biciclete atunci când **achiziționează** material rulant nou.

Studiul justificativ indică, de asemenea, că întreprinderile feroviare din aproape toate statele membre solicită o **taxă** pentru transportul unei biciclete la bordul unui tren. Aceste taxe fixe sau variabile sunt cuprinse, de regulă, între 1,50 EUR și 7,95 EUR. Majoritatea întreprinderilor feroviare impun, de asemenea, efectuarea unor **rezervări prealabile**, în special pentru serviciile în cazul cărora sunt obligatorii rezervările locurilor.

Majoritatea întreprinderilor feroviare care fac obiectul studiului justificativ par să impună o anumită formă de **restricție operațională** (de exemplu, la ore de vârf, în baza unor norme sezoniere, referitoare la serviciile de înlocuire a autobuzelor), inclusiv în ceea ce privește greutatea și dimensiunile bicicletelor transportate (de exemplu, restricții privind bicicletele de marfă sau bicicletele de tip „fat bike”).

Pe scurt, se pare că există un nivel în general bun de punere în aplicare, care a creat, de asemenea, un impuls pozitiv pentru stimularea transportului de biciclete în trenuri.

Pe baza rapoartelor întocmite de organismele naționale de aplicare a legii, a existat o incidență scăzută a plângerilor legate de biciclete în statele membre evaluate. Două organisme naționale de aplicare a legii ([44]) au înregistrat câte două plângeri fiecare, în timp ce un alt organism național de aplicare a legii ([45]) a înregistrat o plângere; un organism național de aplicare a legii ([46]) a indicat că 0,7 % din plângerile primite se refereau la biciclete. Un alt organism național de aplicare a legii ([47]) monitorizează dacă informațiile privind transportul bicicletelor sunt afișate pe site-urile web ale transportatorilor și a planificat activități de asigurare a respectării legii în viitor. În ceea ce privește monitorizarea generală a articolului 6 din regulament de către organismele naționale de aplicare a legii, este necesară o monitorizare continuă și, după caz, trebuie luate măsuri cu privire la numărul minim de biciclete din trenuri și la informarea călătorilor asupra condițiilor privind transportul de biciclete.

2.4. Informațiile de călătorie în timp real (articolul 10)

Articolul 10 din regulament a introdus posibilitatea de a avea acces la informații în timp real cu privire la întârzieri, rezervări și disponibilitate pentru a face piața biletelor de tren mai dinamică și pentru a încuraja vânzarea de bilete mai inovatoare. Această posibilitate ar trebui să permită diferiților transportatori feroviari, vânzătorilor de legitimații de călătorie și operatorilor de turism să vândă pachete de bilete de la transportatori diferiți și

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

pentru o varietate de legături. În plus, articolul elimină discriminarea anterioară între călători, când numai cei care cumpărau legitimația de transport direct de la întreprinderea feroviară obțineau informații complete cu privire la întârzieri (care au loc în timp real, dacă transportatorul oferă astfel de informații, de exemplu într-o aplicație) și la alte posibilități de legătură pentru continuarea călătoriei.

Articolul 10 din regulament, care se bazează pe articolul 10 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, conține două temeiuri pentru schimbul de date între diferiți actori din sectorul feroviar în sens larg. În primul rând, aceasta obligă administratorii de infrastructură să comunice întreprinderilor feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport, operatorilor de turism și gestionarilor de gară informații în timp real referitoare la sosirea/plecarea trenurilor. În al doilea rând, întreprinderile feroviare trebuie să acorde altor întreprinderi feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism care le comercializează serviciile accesul la informații de călătorie minime (părțile I-II din anexa II), precum și la operațiunile privind sistemele de rezervare (anexa II partea III). Astfel cum s-a menționat mai sus, statele membre pot acorda derogări de la aplicarea acestui articol până la 7 iunie 2030, în cazul în care nu este fezabil din punct de vedere tehnic ca administratorul de infrastructură să respecte cerința de a partaja informații de trafic în timp real în conformitate cu normele stabilite la articolul 10.

În cazul în care este imposibil din punct de vedere tehnic ca administratorii de infrastructură să prezinte informații de trafic în timp real (și anume, aceste date nu pot fi furnizate niciunei entități), un stat membru poate aplica o derogare de la această obligație până în 2030. Cu toate acestea, statul membru trebuie să reevalueze situația și să prezinte Comisiei Europene un raport o dată la doi ani. Această obligație de raportare a fost introdusă pentru a asigura transparența în ceea ce privește dificultățile întâmpinate și pentru a contribui la accelerarea căutării de soluții la astfel de probleme tehnice.

În ceea ce privește comunicarea informațiilor în timp real de către administratorii de infrastructură în temeiul articolului 10 alineatul (1) din regulament, șase state membre ([48]) au notificat Comisiei o **derogare** totală **de la acest articol până în 2030**. Alte state membre au notificat derogări specifice de la prezentul articol pentru serviciile de transport urban și suburban ([49]), serviciile de transport regional ([50]), serviciile de transport internațional în afara UE ([51]) și serviciile feroviare care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice ([52]).

În ceea ce privește obligația impusă **administratorilor de infrastructură** prin articolul 10 alineatul (1) din regulament, studiul justificativ indică transmiterea pe scară largă a informațiilor de trafic în timp real către întreprinderile feroviare, dar comunicarea inegală a informațiilor în timp real către alți actori. Potrivit studiului, administratorii de infrastructură par să ofere informații de trafic în timp real întreprinderilor feroviare din 22 de state membre ([53]), gestionarilor de gară din 11 state membre ([54]), vânzătorilor de bilete din 12 state membre ([55]) și operatorilor de turism din 10 state membre ([56]). Studiul arată, de asemenea, că administratorii de infrastructură furnizează informații gratuit în 12 state

([48]) AT, HR, HU, LV, PL și 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.

membre ([57]). În unele state membre au fost raportate dovezi cu privire la existența unor relații contractuale pentru furnizarea unor astfel de informații ([58]). În Franța, administratorul de infrastructură afișează informațiile sub două forme. Prima formă constă în informații deschise, care sunt gratuite pentru toți actorii care doresc să aibă acces la ele. În plus, administratorul infrastructurii oferă, de asemenea, diferite tipuri de date care pot fi integrate direct în sistemele fiecărui actor, cum ar fi vânzătorii de bilete și operatorii de turism. Acest tip de date nu este obligatoriu pentru acești distribuitori de bilete, deși administratorul de infrastructură încurajează utilizarea și disponibilitatea acestora.

În ceea ce privește articolul 10 alineatul (2) din regulament, care obligă **întreprinderile feroviare** să ofere altor întreprinderi feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism care le comercializează serviciile acces la informații de călătorie minime, astfel cum se prevede în regulament, din articolul 2 alineatul (5) din regulament reiese că o derogare acordată de un stat membru se extinde la toate dispozițiile articolului 10. Prin urmare, aceleași state membre care au acordat o derogare de la aplicarea articolului 10 alineatul (1) din regulament fac, de asemenea, obiectul unei derogări de la cerințele articolului 10 alineatul (2) din regulament.

Dovezile disponibile din studiul justificativ indică faptul că, în opt state membre, întreprinderile feroviare partajează informațiile necesare cu alte întreprinderi feroviare ([59]), în opt state membre cu vânzătorii de bilete ([60]) și în cinci state membre cu operatorii de turism ([61]). Dovezile indică, de asemenea, că informațiile anterioare călătoriei au fost partajate în 11 state membre ([62]), informațiile de călătorie au fost partajate în șapte state membre ([63]), iar accesul la operațiunile privind sistemele de rezervare a fost acordat în 10 state membre ([64]). În ceea ce privește tarifele, întreprinderile feroviare impun cel puțin unele tarife în două state membre ([65]), în timp ce accesul este gratuit în 12 state membre ([66]). În patru state membre au fost raportate contracte oficiale sau alte acorduri cu întreprinderile feroviare în ceea ce privește informațiile de călătorie minime ([67]).

Rapoartele organismelor naționale de aplicare a legii indică faptul că unele organisme naționale de aplicare a legii ([68]) au primit plângeri cu privire la informații, fără a specifica dacă plângerea se referea la informații de trafic în timp real. Un organism național de aplicare a legii ([69]) a evidențiat în raportul său activitățile de asigurare a respectării legislației pe care le-a desfășurat în legătură cu această chestiune.

([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. Pentru FR, deși nu au putut fi obținute informații cu privire la această chestiune, faptul că administratorul infrastructurii percepe tarife pentru distribuirea anumitor informații în timp real sugerează că ar putea exista unele acorduri contractuale.
([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. Biletele directe (articolul 12)

2.5.1. Obligația întreprinderilor feroviare unice de a oferi bilete directe

Articolul 12 alineatul (1) din regulament a introdus o nouă obligație ca, pentru serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători sau serviciile de transport feroviar regional de călători operate de o „întreprindere feroviară unică” ([70]), întreprinderile respective să ofere un bilet direct ([71]). Scopul acestei măsuri este de a asigura o protecție mai cuprinzătoare a călătorilor care se confruntă cu pierderea legăturilor în timpul călătoriei și de a spori disponibilitatea biletelor directe pe piață. În special, călătorii care dețin un bilet direct și care pierd o legătură între serviciile feroviare acoperite de biletul respectiv au dreptul să li se ofere posibilitatea de a alege între rambursarea prețului biletului sau continuarea călătoriei/redirecționarea către destinația finală, dreptul la despăgubire (cu excepția cazului în care prețul biletului a fost rambursat) și dreptul la asistență (băuturi răcoritoare, mese, cazare) ([72]).

Constatările studiului justificativ arată că, în toate statele membre în care sunt disponibile servicii feroviare, întreprinderile feroviare care se califică drept „întreprindere feroviară unică” oferă, în general, bilete directe pentru călătoriile pe propriile servicii de lung parcurs de transport feroviar de călători și pe propriile servicii de transport feroviar regional de călători. Această conformitate generală poate fi explicată prin domeniul de aplicare restrâns al obligației, care se limitează la serviciile unei „întreprinderi feroviare unice”, și anume ale aceleiași întreprinderi feroviare sau ale mai multor întreprinderi care sunt deținute integral de același proprietar.

În plus, în unele state membre au fost identificate unele caracteristici specifice. De exemplu, în Luxemburg, călătoriile cu trenul la clasa a doua pentru serviciile de transport de călători furnizate de principala întreprindere feroviară sunt gratuite și nu necesită un bilet (direct) ([73]). În Țările de Jos, există un sistem național de înregistrare la începerea călătoriei și la încheierea călătoriei. Călătoriile încep atunci când călătorii se înregistrează în gara de plecare și se încheie atunci când sosesc în gara de destinație finală, indiferent de transferuri, de tipul de servicii feroviare utilizate sau de schimbările întreprinderilor feroviare. În practică, acest sistem pare să funcționeze ca un sistem de bilete directe.

2.5.2. Cooperarea pentru alte servicii de transport feroviar de călători

În ceea ce privește serviciile de transport feroviar de călători, altele decât serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători sau serviciile regionale operate de întreprinderi feroviare unice, articolul 12 alineatul (1) din regulament prevede că întreprinderile

([70]) Sintagma „întreprindere feroviară unică” include nu numai serviciile aceleiași întreprinderi feroviare, ci și ale tuturor întreprinderilor feroviare care sunt deținute integral de același proprietar sau sunt filiale deținute în totalitate de către una dintre întreprinderile feroviare implicate.

([71]) Un bilet direct este definit la articolul 3 punctul 35 din Directiva 2012/34/UE din 21 noiembrie 2012 privind instituirea spațiului feroviar unic european ca fiind *„biletul sau biletele de transport care reprezintă un contract pentru servicii de transport feroviar succesive executate de către una sau mai multe întreprinderi feroviare”*. A se vedea, de asemenea, articolul 3 punctul 9 din Regulamentul (UE) 2021/782.

([72]) Articolul 12 (*Biletele directe*) alineatul (3) din regulament.

([73]) Luxemburgul a exceptat serviciile de transport feroviar regional intern de călători de la aplicarea articolului 12 alineatul (1) din regulament până în iunie 2028. A se vedea studiul justificativ pentru Raportul privind punerea în aplicare și rezultatele Regulamentului (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, secțiunea 2.6.4.1 *Disponibilitatea biletelor directe* din raportul final.

feroviare depun toate eforturile rezonabile pentru a oferi bilete directe și cooperează în acest scop între ele.

În ceea ce privește serviciile de transport feroviar urban și suburban de călători, constatările studiului justificativ arată că se oferă, de asemenea, bilete directe pentru aceste servicii operate de întreprinderi feroviare în 17 state membre ([74]). Ele par chiar să fie oferite de principala întreprindere feroviară din două state membre care au notificat o derogare de la articolul 12 alineatul (1) din regulament pentru serviciile de transport feroviar (sub)urban ([75]). Aceste cazuri indică faptul că, în practică, pentru aceste servicii se pot oferi bilete directe pe o scară mai largă decât s-ar putea deduce doar din cadrul privind derogările. În schimb, în trei state membre care nu au notificat o derogare de la articolul 12 alineatul (1) din regulament ([76]), nu par să fie disponibile bilete directe pentru serviciile de transport feroviar (sub)urban.

În ceea ce privește transportul feroviar intern (și anume, în interiorul unui singur stat membru), într-un număr limitat de state membre, s-au găsit dovezi ale faptului că sistemele de bilete directe acoperă mai multe întreprinderi feroviare:

- în Cehia, în cadrul sistemului *Oneticket*, indiferent de numărul de întreprinderi feroviare, întreaga călătorie este considerată un contract de transport unic atunci când este efectuată în cadrul rețelei feroviare a țării. Se aplică drepturile călătorilor în caz de perturbare a călătoriei ([77]);

- în Germania, întreprinderile feroviare participă la un sistem tarifar comun în temeiul *Deutschlandtarif*. Biletele emise pentru o călătorie care constă în servicii feroviare direct adiacente ale întreprinderilor care participă la *Deutschlandtarif*, inclusiv permisele de călătorie temporare, cum ar fi biletul lunar *Deutschlandticket*, sunt considerate bilete directe în temeiul regulamentului. *Deutschlandtarif* se referă în principal la serviciile de transport feroviar regional și (sub)urban de călători furnizate de aproximativ 50 de întreprinderi feroviare publice și private și nu include serviciile de lung parcurs furnizate, de exemplu, de DB Fernverkehr AG, Flixtrain sau Eurostar ([78]);

- în Ungaria, toate biletele pentru călătoriile interne sunt considerate bilete directe, inclusiv bilete pentru călătorii care acoperă mai multe întreprinderi feroviare diferite. Majoritatea serviciilor de transport feroviar intern de călători sunt operate însă de MÁV și GYSEV. Aceasta din urmă operează doar unele servicii feroviare în nord-vestul țării. GYSEV este, de asemenea, deținută parțial de statul maghiar, la fel ca MÁV ([79]);

- în Polonia, PKP Intercity cooperează cu nouă întreprinderi feroviare regionale pentru a oferi bilete comune cu tarife calculate într-un sistem integrat (*Wspolny Bilet* sau WB). Biletul WB nu este valabil pentru călătoriile cu trenuri TLK ([80]) sau Intercity (IC) în vagoane de dormit sau în vagoane cușetă sau pentru serviciile

([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]) A se vedea https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, precum și părțile A și C din condițiile tarifare (*Tarifbedingungen*; versiunea din 14 decembrie 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK sau *Twoje Linie Kolejowe* sunt trenuri de lung parcurs cu mai multe opriri și viteze mai mici decât trenurile Intercity.

feroviare operate de întreprinderile feroviare care au decis să nu participe la această cooperare ([81]). În cazul întârzierilor sau al altor obstacole care cauzează pierderea legăturilor, călătorii pot obține un certificat de întârziere pentru continuarea condiționată a călătoriei cu următorul tren disponibil al întreprinderii feroviare participante, sub rezerva disponibilității locurilor, cu dreptul la rambursare sau despăgubire din partea întreprinderii feroviare emitente pentru întregul tarif integrat ([82]). Cu toate acestea, sistemul nu acoperă unele întreprinderi feroviare independente care își desfășoară activitatea pe piața poloneză, cum ar fi RegioJet și Leo Express ([83]);

- în Suedia, *Resplus* le oferă călătorilor posibilitatea de a combina călătoria cu mai mulți operatori de transport (tren, autobuz, feribot etc.) folosind un singur bilet Resplus, datorită cooperării dintre operatorii de transport public din Suedia. Fiecare tren care își începe sau își încheie călătoria în Suedia este acoperit de Resplus. În cazul pierderii unei legături în timpul unei călătorii pe baza unui bilet Resplus, se aplică *Kom-Fram-Garanti* (garanția la sosire). Aceasta înseamnă că operatorul de transport care cauzează pierderea legăturii de către călător este răspunzător pentru: asigurarea posibilității călătorilor de a-și continua călătoria, oferirea de soluții alternative pentru o nouă rezervare, oferirea de cazare, alimente și băuturi, precum și acordarea unei rambursări parțiale sau integrale sau a unei despăgubiri pentru întârziere (pentru călătorii combinate cu o distanță totală de peste 150 km), utilizând aceleași praguri și valori ca cele prevăzute în regulament ([84]).

Cooperarea internă dintre întreprinderile feroviare în vederea oferirii de bilete directe nu pare să aibă loc în alte state membre. În unele cazuri, acest lucru poate fi explicat prin faptul că o singură întreprindere feroviară furnizează în prezent servicii de transport feroviar intern de călători pe teritoriul lor.

Cooperarea privind serviciile transfrontaliere de transport feroviar de călători are loc în mod voluntar pentru a oferi bilete directe pentru unele călătorii cu una sau mai multe legături, dar această cooperare nu pare să aibă loc în mod sistematic în cadrul UE ([85]).

2.5.3. Informarea călătorilor cu privire la biletele directe

Potrivit articolului 12 alineatul (2) din regulament, în cazul călătoriilor care includ una sau mai multe legături, călătorul este informat, înainte de a achiziționa legitimația sau legitimațiile de transport, dacă respectivele legitimații constituie un bilet direct ([86]). Din perspectiva călătorului, această cerință este esențială pentru înțelegerea și anticiparea nivelului de protecție asociat legitimației (legitimațiilor) de transport în cazul unei perturbări a călătoriei apărute în timpul efectuării acesteia care afectează legătura călătorului între diferite servicii de transport feroviar de călători.

Studiul justificativ pentru prezentul raport a identificat o varietate de mijloace prin care părțile interesate (în principal întreprinderile feroviare tradiționale) par să respecte această

([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]) A se vedea Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2026) 233.
([86]) Din considerentele 24 și 25 ale regulamentului rezultă că aceste informații trebuie furnizate „în mod explicit”.

cerință de informare înainte de cumpărarea legitimațiilor de transport. Printre exemplele menționate de părțile interesate se numără o etichetă sau un anunț în diferite momente ale procesului de rezervare online ([87]), informații transmise verbal de personal la casele de bilete, la birourile de asistență sau în timpul vânzărilor prin telefon, precum și informații din clauzele și condițiile întreprinderii feroviare. În același timp, studiul raportează, de asemenea, că, în unele state membre, călătorii nu sunt informați înainte de achiziționare dacă legitimația sau legitimațiile de transport constituie sau nu un bilet direct. Pentru câteva dintre statele membre, acest lucru poate fi explicat prin faptul că toate legitimațiile de transport naționale achiziționate într-o singură tranzacție comercială sunt considerate bilete directe, reducând astfel necesitatea de a informa în mod explicit călătorii înainte de cumpărare ([88]). De asemenea, din studiul justificativ rezultă că, în cel puțin un stat membru, întreprinderea feroviară principală și organizația reprezentativă a călătorilor au exprimat opinii divergente cu privire la furnizarea acestor informații înainte de cumpărare ([89]).

Prin urmare, călătorii ar putea să nu fie întotdeauna informați în mod consecvent și explicit înainte de cumpărare dacă legitimația sau legitimațiile de transport pe care le cumpără pentru o călătorie cu trenul constituie un bilet direct. Gama de mijloace potențiale de comunicare între statele membre disponibile pentru transmiterea acestor informații către călători în diferite momente ale procesului de rezervare – în cazul în care informațiile respective chiar sunt comunicate – îngreunează parcurgerea procesului de către călători pentru a obține informațiile respective și a-și înțelege propriilor drepturi. Acest lucru este și mai problematic în cazul în care un călător efectuează o călătorie cu mai multe întreprinderi feroviare (în absența unei obligații de a oferi bilete directe), eventual în mai multe state membre.

Într-un raport publicat de un organism național de aplicare a legii, se menționează o plângere referitoare la informații privind biletele directe, fără a oferi detalii suplimentare ([90]).

2.5.4. Răspunderea pentru biletele directe

În conformitate cu articolul 12 alineatul (3) din regulament și astfel cum s-a menționat deja mai sus, în cazul în care o călătorie care include una sau mai multe legături este vândută ca bilet direct, întreprinderea feroviară are obligația de a asigura rambursarea sau redirecționarea ([91]), de a oferi despăgubiri ([92]) și asistență ([93]) călătorului în cazul în care acesta pierde una sau mai multe legături.

În studiul justificativ, deși majoritatea părților interesate consultate în statele membre examinate nu au putut furniza informații cu privire la această chestiune, dovezile disponibile, obținute în principal de la întreprinderile feroviare tradiționale, sugerează că

([87]) De exemplu, numai după ce călătorul a selectat călătoria și, uneori, chiar înainte de efectuarea plății.
([88]) FI, SE.
([89]) În special, situația este contestată în Țările de Jos: potrivit întreprinderii feroviare, călătorii sunt informați înainte de finalizarea achiziției, în timp ce organizația călătorilor consideră că aceștia nu sunt informați în mod sistematic.
([90]) HU.
([91]) Articolul 18 *(Rambursare și redirecționare)* din regulament.
([92]) Articolul 19 *(Despăgubirea)* din regulament.
([93]) Articolul 20 *(Asistență)* din regulament.

marea majoritate a călătorilor optează pentru redirecționare atunci când pierd legături în timpul călătoriilor cumpărate cu bilete directe ([94]).

Regulamentul ia în considerare, de asemenea, o situație în care o întreprindere feroviară, din proprie inițiativă, vinde o combinație de legitimații de transport pentru o călătorie care implică întreprinderi feroviare care nu fac parte din aceeași întreprindere feroviară și face acest lucru într-o singură tranzacție comercială. În acest caz, există o prezumție generală că legitimația de transport respectivă constituie un bilet direct – cu excepția cazului în care întreprinderea informează călătorul, înainte de cumpărare, că biletele reprezintă contracte de transport separate ([95]).

Informațiile corecte privind serviciul feroviar sunt esențiale și atunci când călătorii cumpără legitimații de transport de la un vânzător de legitimații de transport sau de la un operator de turism. În cazul în care vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism vând, sub formă de pachete, legitimații de transport separate în cadrul unei singure tranzacții comerciale, ei ar trebui să informeze călătorul înainte de achiziționare în mod explicit că respectivele legitimații de transport nu oferă același nivel de protecție ca biletele directe și nu au fost eliberate ca bilete directe de către întreprinderea feroviară (întreprinderile feroviare) care furnizează serviciile. În caz contrar, vânzătorului de legitimații de transport sau operatorului de turism îi revine răspunderea pentru rambursarea sumei plătite prin tranzacția respectivă pentru legitimația sau legitimațiile de transport și, în plus, pentru plata unei despăgubiri în valoare de 75 % din respectiva sumă în cazul în care călătorul pierde una sau mai multe legături ([96]).

Constatările studiului justificativ par să sugereze că, potrivit concluziilor formulate în secțiunea 2.5.3 de mai sus, în cazul în care li se furnizează călătorilor informații privind natura contractuală separată a legitimațiilor de transport, acest lucru se realizează în diverse moduri, fie înainte de cumpărare (de exemplu, pe un site web sau în timpul procesului de rezervare online), fie după cumpărare printr-un mesaj pe bilet. În unele state membre, nu s-a putut găsi nicio dovadă că informațiile respective au fost furnizate, ceea ce poate fi explicat în unele cazuri prin faptul că toate serviciile de transport feroviar intern de călători din statul membru respectiv sunt considerate bilete directe.

Pentru a spori gradul de complexitate în această privință, regulamentul prevede un regim de derogare în temeiul căruia statele membre pot, sub rezerva unor condiții specifice, să excepteze anumite servicii feroviare ([97]) de la obligațiile prevăzute la articolele 18-20 din regulament (și anume rambursarea sau redirecționarea, despăgubirea și acordarea de asistență). Aceste derogări se aplică indiferent dacă respectivul călător deține sau nu un bilet direct. Prin urmare, pot exista situații în care întreprinderile feroviare sunt obligate să ofere bilete directe pentru un anumit tip de serviciu în temeiul articolului 12 alineatul (1), în timp ce același tip de serviciu este, într-o anumită măsură, exceptat de la aplicarea normelor corespunzătoare privind răspunderea pentru pierderea legăturii în temeiul articolelor 18-20 ([98]).

([94]) Studiul justificativ a constatat, de asemenea, că unii călători nu solicită nici rambursarea, nici redirecționarea, ci pur și simplu renunță la călătorie fără a solicita rambursarea, deși ar avea acest drept. De exemplu, Germania a estimat că: 60-70 % dintre călători optează pentru redirecționare, 10-15 % pentru rambursare, 20-30 % pentru despăgubire și aproximativ 5 % solicită asistență.

([95]) A se vedea articolul 12 *(Biletele directe)* alineatul (4) și considerentul 24 din regulament.

([96]) A se vedea articolul 12 *(Biletele directe)* alineatele (4) și (5), precum și considerentul 25 din regulament.

([97]) A se vedea articolul 2 *(Domeniul de aplicare)* din regulament și secțiunea 2.1 de mai sus.

([98]) Pentru o analiză mai detaliată a derogărilor acordate de statele membre pentru biletele directe, a se vedea studiul justificativ pentru Raportul privind punerea în aplicare și rezultatele Regulamentului (UE)

Unele întreprinderi feroviare au încheiat acorduri sectoriale multilaterale pentru a acorda asistență călătorilor în cazul în care aceștia pierd o legătură între serviciile feroviare ale unor întreprinderi diferite care nu sunt acoperite de un bilet direct [de exemplu, Acordul privind continuarea călătoriei (*Agreement on Journey Continuation* – AJC)] ([99]), Continuarea călătoriei cu următorul tren disponibil [*Hop On the Next Available Train* – HOTNAT) ([100])]. Cadrul juridic general privind răspunderea și informarea călătorilor pare să contribuie la o situație în care călătorii întâmpină dificultăți în a-și cunoaște drepturile în cazul pierderii unei legături în timpul călătoriei lor cu trenul ([101]).

Un raport publicat de un organism național de aplicare a legii ([102]) se referă la două plângeri legate de răspunderea pentru călătoriile continue și de aplicarea răspunderii pentru biletele directe. În primul caz, s-a considerat că se aplică răspunderea, iar în celălalt caz că nu se aplică.

2.6. Dreptul la redirecționare pe cont propriu [articolul 18 alineatul (3)]

Articolul 18 alineatul (3) din regulament introduce dreptul călătorilor la „redirecționare pe cont propriu”, ceea ce înseamnă că aceștia nu pot lua inițiativa de a găsi un plan de călătorie alternativ decât atunci când întreprinderea feroviară nu oferă (imediat) o alternativă viabilă. Mai important, în baza acestui drept, călătorii pot beneficia de rambursarea de către întreprinderea feroviară a costurilor aferente realizării propriului plan de călătorie. În lipsa unui astfel de drept, călătorii care aleg redirecționarea ar avea cel mult dreptul la rambursarea prețului biletului și ar întâmpina dificultăți în recuperarea costurilor aferente demersurilor de ultim moment la tarifele zilnice aplicabile (care pot fi semnificativ mai mari decât prețul biletului inițial la momentul rezervării).

Această dispoziție din regulament conține o abordare în două etape pentru călători.

Articolul 18 alineatul (3) primul paragraf din regulament prevede că întreprinderea feroviară poate permite călătorului, la cerere, să încheie contracte cu alți furnizori de servicii de transport care să îi permită să ajungă la destinația finală în condiții comparabile, caz în care întreprinderea feroviară rambursează călătorului costurile suportate. Acest lucru presupune ca întreprinderea feroviară să fie de acord cu cererea călătorului.

Articolul 18 alineatul (3) al doilea paragraf din regulament a introdus un nou drept, astfel încât, în cazul în care întreprinderea feroviară nu îi oferă călătorului o soluție în timp util în termen de 100 de minute în cazul unei perturbări a călătoriei, călătorul poate recurge la o soluție alternativă de transport public pe calea ferată, cu autocarul sau cu autobuzul și are dreptul de a i se rambursa de către întreprindere costurile „necesare, corespunzătoare și rezonabile” ale legitimației de transport suplimentare. După 100 de minute, călătorul nu

---

2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, secțiunea 2.6.4.3 din raportul final, referitoare la normele privind răspunderea în contextul biletelor directe.

([99]) A se vedea cea mai recentă broșură informativă privind AJC de pe site-ul Comitetului pentru transport feroviar internațional, publicată în decembrie 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (notă: acordul integral nu este public).

([100]) A se vedea site-ul Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT implică doar un număr limitat de operatori feroviari de mare viteză care aparțin Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS și NS). Aceasta acoperă numai rețeaua lor de mare viteză.

([101]) Cererea de contribuții pentru revizuirea specifică a Regulamentului (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

([102]) DK.

mai are nevoie de consimțământul transportatorului pentru a recurge la o soluție alternativă de transport.

În șapte state membre, **serviciile de transport feroviar regional** sunt în prezent exceptate în mod explicit de la aplicarea articolului 18 alineatul (3) ([103]). Această derogare ar trebui să expire la 7 iunie 2028 ([104]). Pentru **serviciile de transport feroviar urban și suburban**, articolul 18 alineatul (3) nu se aplică în zece state membre ([105]). În șase state membre ([106]), **serviciile de transport feroviar internațional** către țări terțe sunt exceptate de la aplicarea articolului 18.

Studiul justificativ prezintă o imagine fragmentată a aplicării în practică a articolului 18 alineatul (3) primul paragraf (și anume în cazul în care este necesar consimțământul întreprinderii feroviare cu privire la cererea de redirecționare pe cont propriu a călătorului). În timp ce majoritatea întreprinderilor feroviare incluse în studiu par să permită călătorilor să își organizeze propria călătorie alternativă în caz de perturbare, exercitarea acestui drept și rambursarea corespunzătoare a costurilor pot fi supuse anumitor condiții de către unele dintre aceste întreprinderi. Printre condițiile respective se numără faptul că trenul în cauză este ultimul tren din ziua respectivă, întârzierile prelungite sau lipsa de informații, incapacitatea întreprinderii feroviare de a oferi o opțiune adecvată sau eventuala limitare a dreptului la rambursare la anumite mijloace de transport (feroviare sau cu autobuzul/autocarul) sau la soluții alternative cu costuri reduse. În câteva state membre, se raportează, de asemenea, că întreprinderile feroviare par să se bazeze pe propriile capacități pentru a asigura soluții alternative de transport și, în general, nu rambursează costurile călătoriilor organizate pe cont propriu ([107]). În câteva state membre, au fost raportate opinii diferite cu privire la aplicarea acestui nou drept între întreprinderile feroviare, pe de o parte, și organizațiile de călători sau organismele naționale de aplicare a legii, pe de altă parte ([108]).

În ceea ce privește articolul 18 alineatul (3) al doilea paragraf din regulament (și anume atunci când consimțământul întreprinderii feroviare nu mai este necesar după termenul de 100 de minute), majoritatea întreprinderilor feroviare susțin că asigură rambursarea pentru călătorii care își exercită dreptul la redirecționare pe cont propriu. Cu toate acestea, doar constatările studiului justificativ nu demonstrează dacă acest drept este efectiv respectat în mod consecvent în practică.

Aceste constatări confirmă observațiile ECC-Net care indică provocări legate de aplicarea articolului 18 alineatul (3) din regulament. De exemplu, adesea, călătorii nu sunt conștienți de termenul de 100 de minute și l-au identificat ca fiind nepractic pentru scenarii care implică ultimul tren din ziua respectivă, perturbări ale trenurilor de noapte și călătorii transfrontaliere complexe. ECC-Net a subliniat, de asemenea, lipsa călătoriilor cu avionul

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (pentru serviciile de transport feroviar intern care acoperă mai puțin de 150 km). O derogare de la articolul 18 alineatul (3) din regulament este permisă numai până la 7 iunie 2028, în conformitate cu articolul 2 alineatul (8) ultimul paragraf din regulament.

([104]) A se vedea articolul 2 *(Domeniul de aplicare)* alineatul (8) ultimul paragraf din regulament.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE pentru serviciile de transport feroviar intern care acoperă mai puțin de 150 km și AT pentru serviciile de transport feroviar urban.

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

([107]) FI, RO.

([108]) BG, NL, SI.

ca mod de transport alternativ valabil pentru ofertele de redirecționare în temeiul articolului 18 alineatul (3) din regulament ([109]).

Un organism național de aplicare a legii ([110]) a observat în raportul său bienal că există o nevoie mai mare de explicații în ceea ce privește aplicarea, în special pentru articolul 18. Dispozițiile articolului 18 prevăd doar posibilități limitate pentru călători de a-și organiza propria călătorie. Potrivit observațiilor unui alt organism național de aplicare a legii ([111]), în timpul unui eveniment în care au existat mai multe anulări ale călătoriilor cu trenul de lung parcurs din cauza unei greve sau a unei probleme la calea ferată, călătorilor nu li s-a permis să aleagă redirecționarea gratuită în locul călătoriei anulate. După intervenția organismului național de aplicare a legii, întreprinderea feroviară a luat măsuri pentru a se alinia la norme.

Având în vedere cele de mai sus, dreptul la redirecționare pe cont propriu introdus de regulament nu pare să fie aplicat în mod consecvent în întreaga UE. Normele par să conducă la o varietate de practici de rambursare diferite – în cazul în care sunt aplicate – care consolidează percepția unei lipse de claritate pentru călători în ceea ce privește acest drept.

2.7. Despăgubirea – forță majoră [articolul 19 alineatul (10)]

Articolul 19 alineatul (1) din regulament stabilește principiul conform căruia un călător are dreptul să-i fie acordată de către întreprinderea feroviară o despăgubire pentru întârziere, în cazul în care se confruntă cu o întârziere între locul de plecare și cel de destinație finală menționate pe legitimația de transport sau pe biletul direct, pentru care costul nu a fost rambursat în conformitate cu articolul 18 din regulament. Regulamentul stabilește, de asemenea, despăgubirea minimă pentru întârzieri, care este stabilită ca procent din prețul biletului ([112]). Articolul 19 alineatul (10) din regulament scutește întreprinderile feroviare de la plata despăgubirilor pentru întârziere în trei scenarii: (1) dacă dovedesc că întârzierea, pierderea legăturii sau anularea a fost cauzată direct de circumstanțe extraordinare independente de exploatarea feroviară. Aceste circumstanțe extraordinare pot include condiții meteorologice extreme, dezastre naturale majore sau crize majore în domeniul sănătății publice, cum ar fi pandemiile, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor rezonabile, nu le-a putut evita și ale căror consecințe nu le-a putut preîntâmpina; (2) culpa călătorilor sau (3) acte specifice ale terților (de exemplu, sabotaj, furtul de cabluri), cu excepția grevelor personalului unei întreprinderi feroviare sau a acțiunilor sau omisiunilor altor întreprinderi feroviare, ale administratorilor de infrastructură sau ale gestionarilor de gară. Aceste dispoziții sunt diferite de articolul 17 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, care a impus o răspundere obiectivă fără astfel de derogări [astfel cum a confirmat jurisprudența Curții ([113])]. De asemenea, este important de remarcat faptul că această clauză de forță majoră se aplică numai despăgubirilor și nu

([109]) Consolidarea drepturilor călătorilor din transportul feroviar din UE | Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor.

([110]) DE.

([111]) FI, a se vedea https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.

([112]) În special, despăgubirea minimă este de 25 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere între 60 și 119 minute și de 50 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult.

([113]) Hotărârea din 26 septembrie 2013, ÖBB Personenverkehr, C-509/11, EU:C:2013:613.

afectează aplicarea altor drepturi ale călătorilor, cum ar fi redirecționarea și acordarea de asistență.

Niciun stat membru nu a acordat în mod specific derogare de la aplicarea articolului 19 alineatul (10) din regulament. Cu toate acestea, unele state membre au acordat derogare de la aplicarea în întregime a articolului 19 pentru serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători ([114]), serviciile de transport feroviar regional ([115]), serviciile de transport feroviar urban și suburban ([116]), serviciile de transport feroviar oferite strict pentru utilizări istorice sau turistice ([117]) și serviciile de transport feroviar internațional către țări terțe ([118]).

Studiul justificativ arată că utilizarea acestei derogări variază de la un stat membru la altul. Potrivit constatărilor, în 13 state membre ([119]) se pare că întreprinderile feroviare analizate în cadrul studiului nu aplică derogarea în practică și acordă despăgubiri chiar și în cazul în care întârzierile, anulările sau pierderea legăturilor pot fi puse pe seama unor circumstanțe extraordinare. În 10 state membre ([120]), întreprinderile feroviare examinate în cadrul studiului au raportat că invocă derogarea fără a plăti despăgubiri, în cazul în care întârzierile, anulările sau pierderea legăturilor sunt cauzate de evenimente în mod clar independente de voința lor (cum ar fi condiții meteorologice extrem de nefavorabile, accidente sau amenințări la adresa securității).

Studiul a constatat, de asemenea, că, în 19 state membre, călătorii par să primească despăgubiri de la întreprinderile examinate atunci când întârzierile, anulările și pierderea legăturilor sunt cauzate de greve ale personalului întreprinderii feroviare, de acțiuni ale altor întreprinderi care utilizează aceeași infrastructură sau ale administratorilor de infrastructură și gestionarilor de gară ([121]). În Grecia, numai titularii de cartele pentru călătorii multiple sunt menționați în mod explicit ca fiind eligibili pentru despăgubire în caz de grevă. Studiul a constatat, de asemenea, că întreprinderile feroviare examinate din patru state membre ([122]) par să excludă complet de la acordarea de despăgubiri astfel de întârzieri, anulări și pierderi ale legăturilor. Întreprinderea feroviară examinată în România oferă despăgubiri numai în caz de grevă, dar nu și pentru alte acțiuni ale terților din rețea.

În general, dovezile disponibile colectate în contextul studiului justificativ nu indică o aplicare consecventă în întreaga UE a clauzei de „forță majoră” prevăzute la articolul 19 alineatul (10) din regulament. În special, se pare că principalele întreprinderi feroviare din aproximativ jumătate dintre statele membre renunță la motivele de acordare a derogării pentru plata despăgubirii introduse prin revizuirea regulamentului în 2021 și continuă să plătească despăgubiri pentru evenimentele menționate la articolul 19 alineatul (10) din regulament. În plus, s-ar părea că, într-un număr limitat de cazuri, dreptul unui călător de a continua să primească despăgubiri în caz de întârzieri, anulări și pierderi ale legăturilor cauzate de greve ale personalului întreprinderii feroviare, de acțiuni ale altor întreprinderi care utilizează aceeași infrastructură feroviară sau ale administratorilor de infrastructură și ale gestionarilor de gară nu este aplicat în practică.

([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.
([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.

Un organism național de aplicare a legii ([123]) a afirmat în raport că motivele de excludere prevăzute la articolul 19 alineatul (10) din regulament au determinat mai frecvent călătorii să depună o plângere după respingerea cererii lor de despăgubire.

2.8. Formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire [articolul 18 alineatul (7) și articolul 19 alineatul (6)]

În conformitate cu articolul 18 alineatul (7) și cu articolul 19 alineatul (6) din regulament, călătorii au dreptul de a-și depune cererile de rambursare și de despăgubire la întreprinderile feroviare utilizând un formular comun. În acest scop, Comisia a adoptat Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2024/949 al Comisiei ([124]). Pe baza anexei la regulamentul de punere în aplicare respectiv, Comisia a elaborat un formular comun în toate limbile oficiale ale UE, care este adaptat la nevoile persoanelor cu deficiențe de vedere. Acesta este disponibil pe site-ul web al Comisiei ([125]). Formularul comun poate fi depus sub formă de document fizic sau prin mijloace electronice ([126]). Formularul este conceput astfel încât călătorii să poată specifica natura cererii și să poată furniza detaliile necesare întreprinderilor feroviare.

În acest sens, Comisia ia act de o serie de caracteristici specifice legate de domeniul de aplicare al delegării de competențe prevăzute la articolele 18 și 19 din Regulamentul (UE) 2021/782 de a adopta norme de punere în aplicare în această privință.

În primul rând, formularul comun poate fi utilizat numai în ceea ce privește întreprinderile feroviare, nu și vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism, care pot fi, de asemenea, obligați să asigure rambursarea și despăgubirea călătorilor în condițiile foarte specifice descrise la articolul 12 din Regulamentul (UE) 2021/782. Acest lucru se datorează faptului că dispoziția respectivă nu conține o împuternicire pentru Comisie de a adopta norme de punere în aplicare cu privire la această chestiune în temeiul regulamentului respectiv.

În al doilea rând, unele întreprinderi feroviare pot avea propriul formular online sau un sistem similar pe site-ul lor sau prin intermediul unei aplicații pentru dispozitive mobile pentru prelucrarea cererilor de rambursare sau de despăgubire. Aceste formulare sau sisteme integrate ar trebui să permită gestionarea mai eficientă și în timp util a cererilor. În același timp, competența de a adopta norme de punere în aplicare prevăzută la articolele 18 și 19 din regulament permite doar stabilirea unui formular separat de către Comisie ([127]) și nu oferă o bază pentru reglementarea conținutului și a prezentării formularelor puse la dispoziție de întreprinderile feroviare.

Un organism național de aplicare a legii ([128]) a menționat în raportul său formularul comun la activitățile de asigurare a respectării legislației.

([123]) DE.

([124]) Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2024/949 al Comisiei din 27 martie 2024 de stabilire a formularului comun pentru solicitările de rambursare și de despăgubire a călătorilor din transportul feroviar pentru întârzieri, legături pierdute și anulări ale serviciilor feroviare în conformitate cu Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului, 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.

([126]) Articolul 1 din Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2024/949 al Comisiei.

([127]) În perioada 1 iulie 2024-30 martie 2026, aceste rapoarte au fost descărcate de 1 718 ori de pe site-ul Comisiei, majoritatea descărcărilor având loc în ultimele douăsprezece luni ale acestei perioade.

([128]) EL.

2.9. Perturbări majore și elaborarea planurilor de urgență [articolul 20 alineatul (6)]

În temeiul articolului 20 alineatul (6) din regulament, în cazul în care se stabilesc planuri de urgență în temeiul articolului 13a alineatul (3) din Directiva 2012/34/UE ([129]), întreprinderile feroviare își coordonează împreună cu gestionarii de gară și cu administratorii de infrastructură pregătirea pentru perturbări majore și întârzieri prelungite care ar duce la blocarea în gară a unui număr considerabil de călători. Aceste planuri de urgență trebuie să includă cerințe privind accesibilitatea sistemelor de alertă și de informare.

În ceea ce privește derogările, în timp ce serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători nu pot fi exceptate de la obligația prevăzută la articolul 20 alineatul (6) din regulament, serviciile de transport feroviar regional au fost exceptate în opt state membre ([130]), serviciile de transport feroviar urban și suburban au fost exceptate în zece state membre ([131]), serviciile care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice au fost exceptate în 15 state membre ([132]), iar serviciile de transport feroviar internațional către țări terțe au fost exceptate în șapte state membre ([133]).

Dovezile disponibile colectate pentru studiul justificativ indică faptul că întreprinderile feroviare din 18 state membre ([134]) par să se coordoneze cu gestionarii de gară și cu administratorii de infrastructură cu privire la planurile de urgență pentru perturbări majore, ținând seama, de asemenea, în mod oficial de accesibilitatea pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în sistemele de alertă și de informare. În patru state membre, întreprinderile feroviare par să se coordoneze cu gestionarii de gară și cu administratorii de infrastructură, dar fie nu dispun de planuri de urgență oficiale, fie nu iau în considerare problema accesibilității în cadrul acestora ([135]). În alte patru state membre ([136]) nu există planuri de urgență sau nu s-au obținut informații clare cu privire la acest subiect.

Astfel de planuri de urgență sunt esențiale pentru a asigura răspunsuri rapide, coordonate și axate pe călători la perturbări, inclusiv informații în timp util, asistență și, dacă este necesar, soluții alternative de transport. Problema a fost ridicată, de asemenea, în cadrul reuniunii din decembrie 2025 a Grupului de experți privind drepturile călătorilor (subgrupul pentru organismele naționale de aplicare a legii pentru drepturile călătorilor din transportul feroviar), în cadrul căreia organismele naționale de aplicare a legii au sugerat efectuarea unui schimb de bune practici cu privire la modul în care sunt elaborate planurile de urgență în statul lor membru respectiv ([137]). Schimbul de bune practici este important pentru consolidarea calității și a coerenței în elaborarea planurilor de urgență în toate statele membre și pentru sporirea rezilienței generale a sistemului feroviar. Elaborarea

([129]) În temeiul acestei dispoziții, statele membre solicită întreprinderilor feroviare care operează servicii de transport de călători să instituie planuri de urgență și asigură coordonarea corespunzătoare a acestor planuri de urgență pentru a oferi călătorilor asistență, în sensul articolului 18 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, în cazul unei perturbări majore a serviciilor.
([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]) A se vedea Registrul grupurilor de experți al Comisiei și al altor entități similare, Grupul de experți privind drepturile călătorilor (E02861/5).

planurilor de urgență este un proces continuu, mai degrabă decât un exercițiu punctual, iar mai multe accidente recente din sectorul feroviar au subliniat importanța unor planuri de urgență solide și testate, atât pentru a proteja călătorii, cât și pentru a asigura continuitatea serviciilor atunci când apar perturbări grave.

Planurile de urgență sunt menționate de mai multe organisme naționale de aplicare a legii în rapoartele lor, care fac referire la obligațiile de monitorizare în ceea ce privește planurile de urgență ([138]), precum și la activitățile planificate de asigurare a respectării legislației pentru următoarea perioadă de raportare ([139]). Un organism național de aplicare a legii ([140]) a furnizat informații cu privire la activitatea sa de comparare și examinare a relației dintre regulament și alte acte legislative ale UE și naționale care stabilesc cerințe referitoare la planurile de urgență.

2.10. Persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă (capitolul V)

Un principiu central al legislației UE privind drepturile călătorilor, inclusiv drepturile călătorilor din transportul feroviar, este de a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie comparabile cu cele ale altor cetățeni, prin stabilirea unor norme privind nediscriminarea și asistența pe parcursul călătoriei acestor persoane ([141]). Mai multe dispoziții noi din regulament consolidează dispozițiile preexistente privind asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc pe calea ferată în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1371/2007. Asistența pentru aceste persoane – acordată de întreprinderile feroviare și de gestionarii de gară – este indispensabilă, având în vedere că multe gări și trenuri din întreaga UE rămân inaccesibile acestui grup. Până când nu se asigură accesul deplin în toate rețelele feroviare europene, acești călători vor continua să depindă de asistență specifică pentru a călători.

Pentru a se asigura furnizarea unei asistențe adecvate, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară au adesea nevoie de timp pentru a trimite personal instruit și echipamente adecvate. Prin urmare, aceștia pot obliga persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă să notifice în prealabil nevoile lor de asistență. Întreprinderii feroviare sau gestionarului de gară îi revine responsabilitatea de a garanta faptul că o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă poate urca în tren, se poate transfera la un serviciu feroviar de legătură pentru care deține o legitimație de transport sau poate coborî din tren numai dacă persoana respectivă notifică în prealabil, în timp util, nevoile sale de asistență. Una dintre principalele realizări ale revizuirii regulamentului în 2021 a constat în **reducerea la jumătate a timpului de notificare prealabilă, de la 48 de ore la 24 de ore** ([142]). Pentru a permite întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară să se pregătească pentru această modificare, regulamentul prevede o perioadă de tranziție: statele membre pot decide să aplice o perioadă de notificare prealabilă mai lungă, de până la 36 de ore, până la 30 iunie 2026. În acest scop, statele membre au trebuit să notifice Comisiei această excepție, furnizând, în același timp, informații cu privire la măsurile care au fost luate sau care urmează să fie luate pentru a reduce termenul de notificare prealabilă

([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) A se vedea considerentul 27 din regulament. A se vedea, de asemenea, Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și Consiliu – O viziune europeană asupra pasagerilor: Comunicare privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport [COM(2011) 898 final].
([142]) A se vedea articolul 24 litera (a) primul paragraf din regulament.

la 24 de ore ([143]). Opt state membre ([144]) au notificat Comisiei faptul că se prevalează de această derogare. În schimb, studiul justificativ a constatat că mai multe întreprinderi feroviare au nevoie de termene de notificare prealabilă mai mici de 24 de ore ([145]). Cu toate acestea, organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și care au răspuns la consultarea părților interesate desfășurată în contextul studiului justificativ au indicat că procesele de notificare prealabilă sunt adesea greoaie și ineficace pentru multe întreprinderi feroviare.

Regulamentul a introdus, de asemenea, cerința ca, **în cazul în care o întreprindere feroviară impune unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă să fie însoțită la bordul trenului**, ceea ce este permis numai în cazul în care este strict necesar pentru respectarea normelor de acces nediscriminatoriu ale întreprinderii feroviare, cum ar fi din motive de siguranță, **persoana însoțitoare are dreptul să călătorească gratuit** și să se așeze, dacă este posibil, lângă persoana pe care o însoțește [articolul 23 alineatul (1) litera (b) coroborat cu articolul 21 alineatul (2) din regulament]. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă își pot transporta **câinii de asistență** gratuit, în conformitate cu legislația națională relevantă [articolul 23 alineatul (1) litera (c) din regulament]. Părțile interesate care au răspuns la consultare au fost, în linii mari, de acord că aceste două dispoziții au fost puse în aplicare pe deplin.

Regulamentul prevede, de asemenea, că, dacă în gara de plecare nu este disponibil niciun ghișeu sau distribuitor automat de legitimații de transport și nicio altă modalitate accesibilă de a achiziționa în avans o legitimație de transport, persoanelor cu handicap li se permite **să achiziționeze legitimații de transport la bordul trenului fără taxe suplimentare** [articolul 11 alineatul (4) primul paragraf din regulament]. Deși întreprinderile feroviare ar putea limita sau refuza acest drept din motive justificate legate de securitate sau de rezervarea obligatorie a călătoriei, majoritatea întreprinderilor feroviare examinate în studiul justificativ au pus în aplicare această obligație fără nicio restricție ([146]). Numai în statele membre în care toate gările sunt echipate cu distribuitoare automate de legitimații de transport accesibile ([147]) sau în care întreprinderea feroviară oferă mai multe alte soluții alternative (achiziționarea de legitimații de transport online, prin telefon sau în magazine

([143]) A se vedea articolul 24 litera (a) ultimul paragraf din regulament.

([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV și RO s-au prevalat pe deplin de această derogare, în timp ce DK a utilizat-o numai pentru serviciile feroviare transfrontaliere către DE. În cazul DE, derogarea vizează, în general, călătoriile internaționale în cazul cărora este posibil să fi fost stabilit un termen de notificare diferit între statele membre. În practică, această derogare se aplică în cazuri individuale dificile.
Cu toate acestea, întreprinderile feroviare tradiționale din BG și CZ solicită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să notifice în prealabil nevoile lor de asistență chiar și cu 48 de ore sau (în cazul anumitor trenuri din BG) cu mai multe ore înainte de călătorie.
EE nu s-a prevalat de această derogare, însă întreprinderea sa feroviară tradițională solicită în continuare persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să notifice nevoile de asistență cu 36 de ore în avans.

([145]) De exemplu, întreprinderea feroviară tradițională din Belgia solicită o notificare prealabilă de trei ore pentru serviciile care sosesc sau pleacă din cele mai importante 41 de gări, întreprinderea feroviară tradițională din Austria solicită o notificare prealabilă de 12 ore pentru toate serviciile interne, întreprinderea feroviară tradițională din Luxemburg solicită o notificare prealabilă de o oră pentru serviciile interne (însă pentru serviciile de seară și de noapte necesită o notificare prealabilă până cel târziu la ora 20:30 pentru plecările în aceeași zi). În Țările de Jos, întreprinderea feroviară tradițională prevede o notificare prealabilă de o oră pentru serviciile interne, dar de cel puțin 24 de ore pentru serviciile internaționale și de 36 de ore pentru serviciile către Germania. În Spania, notificarea prealabilă a nevoilor de asistență este necesară cu 30 de minute-12 ore înainte de plecare, în funcție de tipul de gară.

([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]) Întreprinderea feroviară tradițională din NL.

situate în gări sau în apropierea acestora) ([148]), întreprinderile feroviare nu permit nimănui (nici măcar persoanelor cu handicap) să cumpere legitimații de transport la bordul trenului.

Regulamentul impune întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară să plătească **o despăgubire pentru pierderea sau deteriorarea unor echipamente de mobilitate ([149])** pe baza costurilor înlocuirii sau al reparării echipamentelor [articolul 25 alineatul (1) din regulament] și să depună rapid toate eforturile rezonabile pentru a asigura imediat înlocuirea temporară necesară a echipamentelor de mobilitate [articolul 25 alineatul (2) din regulament]. Deși toate întreprinderile feroviare și toți gestionarii de gară examinați în studiul justificativ au respectat obligația de a plăti despăgubiri, majoritatea întreprinderilor feroviare tradiționale au recunoscut că nu pot asigura înlocuiri temporare ale echipamentelor de mobilitate.

Regulamentul impune întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară să ofere întregului personal care lucrează direct cu publicul călător **programe de formare pentru conștientizarea nevoilor persoanelor cu handicap**. Personalul care oferă în mod regulat asistență directă călătorilor cu handicap sau cu mobilitate redusă trebuie să beneficieze, în plus, de programe de formare specifică pentru a dobândi competențele necesare pentru a satisface necesitățile specifice ale acestor călători [articolul 26 alineatul (1) din regulament]. Deși întreprinderile feroviare și gestionarii de gară examinați în cadrul studiului justificativ au pus în aplicare astfel de programe de formare, organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap își exprimă frecvent îngrijorarea cu privire la calitatea formării. De asemenea, organizațiile respective remarcă faptul că regulamentul nu impune întreprinderilor feroviare sau gestionarilor de gară să le implice în conceperea sau organizarea acestor programe de formare. Deși nu există o astfel de obligație, majoritatea întreprinderilor feroviare tradiționale au raportat cooperarea cu organizațiile persoanelor cu handicap în acest scop sau implicarea propriului personal cu handicap în astfel de cursuri de formare.

Regulamentul impune întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară **să depună „eforturi rezonabile" pentru a permite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să aibă acces la transportul feroviar în absența personalului instruit să acorde asistență în gări și la bordul trenurilor la urcarea și la coborârea din tren** [articolul 23 alineatul (1) litera (g) din regulament]. Potrivit organizațiilor care reprezintă persoanele cu handicap, acest lucru nu a condus la îmbunătățiri semnificative în practică. Aceste grupuri critică, de asemenea, regulamentul pentru că nu impune asistența continuă în gările în care există personal instruit să acorde asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă la trecerea trenurilor prin gară. În schimb, acordarea de ajutor este obligatorie numai atunci când în gară se află în serviciu personal instruit. Organizațiile susțin că acest lucru restricționează grav drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă la călătorii feroviare egale și independente, precum și libertatea lor de a alege orice tren ([150]).

O serie de organisme naționale de aplicare a legii au subliniat că **anumite dispoziții** privind asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă **sunt lipsite de**

([148]) SE.

([149]) De asemenea, aceștia trebuie să plătească despăgubiri pentru pierderea ori rănirea câinilor de asistență folosiți de persoanele cu handicap sau de persoanele cu mobilitate redusă [a se vedea, de asemenea, articolul 25 *(Despăgubirea pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistare și câini de asistență)* alineatul (1) din regulament].

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

claritate, ceea ce, la rândul său, împiedică aplicarea lor efectivă. Printre ambiguitățile evidențiate se numără definiția gestionarului de gară, criteriile pentru a stabili când o gară sau un tren poate fi considerat(ă) cu personal [articolul 23 alineatul (1) litera (d)-(g) ([151])] și sensul exact al dispoziției care garantează transportul gratuit pentru un asistent personal care însoțește o persoană cu handicap [articolul 21 alineatul (1) litera (a)].

De la adoptarea regulamentului anterior privind drepturile călătorilor din transportul feroviar, îndeplinirea obligațiilor privind acordarea de asistență ale întreprinderilor feroviare și ale gestionarilor de gară a fost modelată în mod semnificativ de **regulile** lor **de acces nediscriminatorii** [articolul 23 alineatul (2)], care trebuie elaborate cu implicarea activă a reprezentanților persoanelor cu handicap [articolul 21 alineatul (1)]. Publicarea unor astfel de reguli de acces nediscriminatorii ar putea asigura faptul că persoanele cu handicap se pot familiariza cu accesul și își pot exercita drepturile cu ușurință. Studiul justificativ a constatat, pe baza cercetării documentare efectuate de o organizație care reprezintă persoanele cu handicap, că doar un număr mic întreprinderi feroviare și gestionari de gară au pus la dispoziția publicului normele de acces nediscriminatorii pe site-urile lor web.

O întreprindere feroviară, un gestionar de gară, un vânzător de legitimații de transport sau un operator de turism trebuie să furnizeze, la cerere, **informații** (inclusiv în formate accesibile) privind accesibilitatea gării și a facilităților asociate, cum ar fi locurile de parcare și magazinele, precum și trenurile. În plus, în gările fără personal trebuie afișate informații ușor accesibile, astfel încât călătorul să știe cum să obțină asistență și unde poate fi găsită următoarea gară accesibilă (articolul 22 din regulament). Cercetarea documentară efectuată în cadrul studiului justificativ cu privire la paginile web și aplicațiile mai multor întreprinderi feroviare a arătat că nivelul informațiilor privind accesibilitatea furnizate de acestea diferă, deși organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap au fost extrem de critice în timpul consultării părților interesate cu privire la punerea în aplicare a articolului 22. La consultarea specifică organizată în contextul studiului au participat doar câteva organizații care reprezintă persoanele cu handicap (în principal organizații naționale sau regionale), care s-au axat în principal pe practicile întreprinderilor feroviare tradiționale din statul lor membru. Ele au evidențiat mai multe probleme: acoperire incompletă (de exemplu, detalii privind accesibilitatea gărilor, dar nu și a trenurilor), paginile principale ale întreprinderilor feroviare sunt inaccesibile utilizatorilor cu deficiențe de vedere, informațiile sunt greu de găsit pe pagina principală a întreprinderii feroviare și există mult mai mult conținut în limba sau limbile oficiale ale statului membru decât în alte limbi. Întrucât participarea organizațiilor persoanelor cu handicap la consultare a fost limitată, ar fi necesare contribuții mai ample pentru a evalua pe deplin eficacitatea punerii în aplicare a normelor prevăzute în regulament în acest domeniu.

Implicarea persoanelor cu handicap în deciziile care le afectează viața și valorificarea experienței lor reprezintă un principiu de bază al incluziunii. În consecință, standardele modificate de calitate a serviciilor impun întreprinderilor feroviare să consulte organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă cu privire la modul de acordare a asistenței ([152]). Cele mai recente rapoarte ale întreprinderilor feroviare cu privire la punerea în aplicare a standardelor lor de calitate a serviciilor arată că numai nouă întreprinderi feroviare tradiționale și o singură întreprindere nou intrată pe piață au îndeplinit această obligație. Majoritatea au instituit platforme permanente de

([151]) A se vedea Registrul grupurilor de experți al Comisiei și al altor entități similare, Grupul de experți privind drepturile călătorilor (E02861/5).

([152]) A se vedea ultimul punct din anexa III la regulament.

cooperare ([153]), iar unele limitează cooperarea pentru a investiga împreună accesibilitatea gărilor și a trenurilor ([154]) sau implică organizațiile în formarea personalului feroviar cu privire la asistența pentru persoanele cu handicap ([155]).

Statele membre pot impune gestionarilor de gară și întreprinderilor feroviare care își desfășoară activitatea pe teritoriul lor să coopereze la înființarea și operarea de **ghișee unice pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă**. Aceste ghișee unice ar urma să fie responsabile de primirea cererilor de asistență, de transmiterea acestora către gestionarii de gară și întreprinderile feroviare relevante și de furnizarea de informații privind accesibilitatea. Datorită acestei soluții, călătorii cu handicap sau cu mobilitate redusă nu trebuie să depună mai multe cereri de asistență, nici chiar în cazul în care călătoria lor implică mai multe întreprinderi feroviare [articolul 24 litera (f) din regulament]. Până în prezent, un singur stat membru ([156]) a notificat Comisiei legislația națională care impune gestionarilor de gară și întreprinderilor feroviare care își desfășoară activitatea pe teritoriul său să înființeze ghișee unice ([157]).

În rapoartele lor de activitate, aproape jumătate dintre organismele naționale de aplicare a legii ([158]) indică faptul că au desfășurat activități de monitorizare sau de asigurare a respectării legislației (de exemplu, inspectarea informațiilor privind accesibilitatea gărilor, furnizarea de asistență în gări, informații privind site-urile web ale întreprinderilor feroviare, programe de formare cu privire la asistența pentru persoanele cu handicap), în timp ce nouă organisme naționale de aplicare a legii ([159]) au raportat că au primit plângeri cu privire la presupuse încălcări ale drepturilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

2.11. Gestionarea plângerilor și asigurarea respectării legii (articolul 28 și capitolul VII)

2.11.1. Gestionarea plângerilor de către întreprinderile feroviare, gestionarii de gară și vânzătorii de legitimații de transport/operatorii de turism (articolul 28)

Regulamentul a introdus un cadru îmbunătățit de asigurare a respectării legii, inclusiv noi norme privind **gestionarea plângerilor**, cum ar fi termene clare [articolul 28 alineatul (2)] și obligația entităților juridice, altele decât întreprinderile feroviare, de a avea un regim de gestionare a plângerilor, inclusiv pentru administratorii gărilor prin care, în cursul unui an, trec în medie peste 10 000 de călători pe zi [articolul 28 alineatul (1)]. În conformitate cu articolul 28 alineatul (1) din regulament, călătorii pot adresa o plângere oricărei întreprinderi feroviare sau oricărui gestionar de gară, în limitele răspunderii fiecăruia, cu privire la drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul regulament. O astfel de plângere se prezintă în termen de trei luni de la incidentul care face obiectul plângerii. În termen de o lună de la primirea plângerii, destinatarul răspunde cu argumente la plângere sau, în situații justificate, informează călătorii că vor primi un răspuns în termen de trei luni de la data primirii plângerii. Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară păstrează datele necesare pentru a evalua plângerea pe durata întregii proceduri de gestionare a plângerii, inclusiv procedurile menționate la articolele 33 și 34, și le pun, la cerere, la dispoziția

([153]) Întreprinderile feroviare tradiționale din AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Întreprinderea feroviară tradițională din LV.
([155]) O întreprindere feroviară nou intrată pe piață în ES, Ouigo Spania.
([156]) DE.
([157]) Articolul 10 litera (a) din Legea germană privind căile ferate – *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.

organismelor naționale de aplicare a legii. Detaliile referitoare la procedura de gestionare a plângerilor trebuie să fie accesibile public, inclusiv persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

Studiul justificativ a constatat că, în 15 state membre ([160]), plângerile trebuie prezentate în termen de trei luni de la incidentul care face obiectul plângerii. În trei state membre ([161]), întreprinderile feroviare tradiționale au stabilit un termen de un an pentru primirea unei plângeri. În trei state membre ([162]), întreprinderile feroviare nu au stabilit un termen pentru prezentarea plângerilor. Într-un stat membru ([163]), legislația națională stabilește un termen de șase luni pentru prezentarea cererilor privind transportul intern, dar o organizație a consumatorilor consultată în cadrul studiului a remarcat că, în practică, se aplică un termen de trei luni. Într-un stat membru ([164]), termenul de prezentare a unei cereri de rambursare sau de despăgubire în caz de întârziere este de 30 de zile, în conformitate cu condițiile generale de transport ale întreprinderii feroviare tradiționale.

Patru state membre ([165]) nu s-au prevalat niciodată de un termen de prelungire de până la trei luni pentru a răspunde la o plângere, 15 state membre ([166]) s-au prevalat de această opțiune doar rareori, trei state membre ([167]) s-au prevalat uneori de prelungire, iar un stat membru ([168]) se prevalează de prelungire în mod regulat.

2.11.2. Instituirea organismelor naționale de aplicare a legii (articolul 31)

Articolul 31 alineatul (1) din regulament prevede că fiecare stat membru desemnează **unul sau mai multe organisme responsabile pentru aplicarea prezentului regulament**. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor călătorilor. Toate statele membre, cu excepția unuia ([169]), au desemnat unul sau mai multe organisme naționale de aplicare a legii pentru asigurarea respectării drepturilor călătorilor din transportul feroviar. Fiecare organism este independent, în ceea ce privește organizarea, deciziile de finanțare, forma juridică și adoptarea deciziilor, de orice administrator de infrastructură, organism de tarifare, organism de alocare sau întreprindere feroviară ([170]). O listă a organismelor naționale responsabile cu aplicarea Regulamentului (UE) 2021/782 este disponibilă pe site-ul web al Comisiei ([171]).

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Cu toate acestea, în Belgia, termenul de trei luni impus de întreprinderea feroviară tradițională din Belgia se referă la serviciile internaționale și despăgubirile pentru întârzieri. Alte plângeri privind serviciile naționale nu au un termen fix. Cu toate acestea, în Italia, potrivit unei asociații de călători, termenul limită poate varia în funcție de întreprinderea feroviară în cauză.

([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. Deși nu dispune de o rețea feroviară pe teritoriul său (la fel ca MT), Ciprul trebuie totuși să monitorizeze și să asigure aplicarea normelor Regulamentului în ceea ce privește vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism. A se vedea articolul 31 alineatul (4) din regulament.

([170]) A se vedea articolul 31 alineatul (2) din regulament.

([171]) Organismele naționale de aplicare a legii – Mobilitate și transport.

2.11.3. Aplicarea legii de către organismele naționale de aplicare a legii (articolul 32)

În conformitate cu articolul 32 alineatul (2) din regulament, **organismele naționale de aplicare a legii** monitorizează îndeaproape respectarea prezentului regulament. Întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, administratorii de infrastructură, precum și vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism pun la dispoziția organismelor naționale de aplicare a legii, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii. Întreprinderile feroviare comunică datele lor de contact organismului sau organismelor naționale de aplicare a legii din statele membre în care își desfășoară activitatea [articolul 32 alineatul (4) din regulament]. Comisia nu a primit nicio informație din partea organismelor naționale de aplicare a legii cu privire la nerespectarea acestor cerințe.

2.11.3.1. Raportare

Articolul 32 alineatul (3) din regulament stabilește cerința ca, la fiecare doi ani, organismele naționale de aplicare a legii să publice rapoarte care conțin statistici cu privire la activitatea lor, inclusiv cu privire la sancțiunile aplicate. Rapoartele respective se publică pe site-ul de internet al Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate ([172]). Pe același site web se regăsesc, de asemenea, rapoartele privind calitatea serviciilor ([173]) ale întreprinderilor feroviare, astfel cum se prevede deja în Regulamentul (CE) nr. 1371/2007. Organismele naționale de aplicare a legii trebuie, de asemenea, să monitorizeze dacă întreprinderile feroviare stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor. Studiul justificativ a constatat că majoritatea standardelor de calitate a serviciilor enumerate în anexa III sunt acoperite pe scară largă în rapoartele privind calitatea serviciilor întocmite de întreprinderile feroviare analizate. Rezultatele studiului sugerează, de asemenea, că întreprinderile feroviare care își desfășoară activitatea în 23 de state membre ale UE ([174]) au pus în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciilor.

Rapoartele privind standardele de calitate a serviciilor reprezintă un instrument important de asigurare a respectării legislației. Mai multe organisme naționale de aplicare a legii ([175]) au raportat că fac trimitere la rapoartele privind calitatea serviciilor atunci când monitorizează punerea în aplicare a regulamentului și soluționează plângerile călătorilor. Alte organisme naționale de aplicare a legii nu au acoperit acest aspect în rapoartele lor. La un nivel mai general, organismele naționale de aplicare a legii sunt încurajate să monitorizeze aceste rapoarte și ar trebui să se asigure că întreprinderile le publică în mod regulat și în timp util.

2.11.3.2. Prezentarea și publicarea în termenul stabilit

Primul set de rapoarte trebuia prezentat până la 7 iunie 2025. Un organism național de aplicare a legii dintr-un stat membru a transmis raportul în termenul stabilit ([176]), organismele naționale de aplicare a legii din alte 25 de state membre și-au transmis

([172]) Rapoartele organismelor naționale de aplicare a legii | Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate.
([173]) Rapoarte privind calitatea serviciilor întreprinderilor feroviare | Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate.
([174]) În AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI și SK – dar nu și în DK, EL, CY și MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176]) BE.

rapoartele înainte de sfârșitul anului 2025 ([177]) și nu s-a primit niciun raport din partea unui singur stat membru ([178]).

2.11.3.3. Conținutul rapoartelor

Depunerea cu regularitate a rapoartelor îndeplinește un rol important în asigurarea unui sistem coerent și transparent de aplicare a legii. În acest fel, atât Comisia, cât și organismele naționale de aplicare a legii pot menține o perspectivă transversală la nivelul UE cu privire la modul în care drepturile călătorilor din transportul feroviar sunt puse în aplicare, monitorizate și respectate pe teren. Această imagine de ansamblu mai amplă este esențială pentru identificarea tendințelor, îmbunătățirea coordonării și consolidarea eficacității globale a cadrului de reglementare. Rapoartele completează reuniunile anuale ale grupului de experți privind drepturile călătorilor din transportul feroviar organizate de Comisie, în cadrul cărora organismele naționale de aplicare a legii fac schimb de experiență cu privire la practicile de asigurare a respectării legislației, la problemele emergente și la posibilele soluții.

Primul set de rapoarte primite în 2025 evidențiază mai multe tendințe. Organismele naționale de aplicare a legii încearcă tot mai mult să treacă de la gestionarea pur reactivă a plângerilor către un model mai proactiv de asigurare a respectării legislației, bazat pe inspecții, audituri și controale tematice (de exemplu, în ceea ce privește întârzierile și anulările, obligațiile de informare și acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă). Datele din plângeri sunt utilizate într-un mod mai sistematic pentru a identifica problemele recurente, iar întârzierile, pierderea legăturilor, anulările și despăgubirile apar ca fiind cele mai frecvente surse de litigii, alături de deficiențele persistente în ceea ce privește furnizarea de informații și, într-o mai mică măsură, asigurarea accesibilității. Unele organisme naționale de aplicare a legii au utilizat formulare online structurate și linii telefonice de urgență pentru a clasifica plângerile, pentru a face distincția între aspectele care intră sub incidența regulamentului și cele care nu intră și pentru a direcționa investigațiile către domeniile cu tipare recurente de neconformitate.

Comisia a furnizat un **model de raport** pe care organismele naționale de aplicare a legii îl pot utiliza în mod voluntar. Puține organisme naționale de aplicare a legii au utilizat modelul la elaborarea raportului lor din 2025, dar mai multe organisme naționale de aplicare a legii au rezumat informațiile pentru fiecare secțiune, astfel cum se sugerează în model. Sugestiile cu privire la ceea ce ar putea fi inclus în raport au fost aliniate, atunci când a fost posibil, la modelele de raportare recomandate pentru drepturile călătorilor în cadrul serviciilor de transport cu autobuzul și cu autocarul, precum și pe căile navigabile. Comisia subliniază faptul că existența unor cerințe comune de raportare contribuie la furnizarea de informații calitative și comparabile pentru asigurarea respectării drepturilor călătorilor din transportul feroviar. De asemenea, ciclurile de raportare periodică din următorii ani vor contribui la urmărirea mai precisă a tendințelor emergente în materie de asigurare a respectării legii, la monitorizarea eficacității, a proporționalității și a efectului disuasiv al regimurilor de sancțiuni în practică, precum și la asigurarea unei mai mari vizibilități a problemelor de pe teren, inclusiv a cazurilor în care ar putea fi necesare orientări, coordonări sau ajustări legislative suplimentare.

([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. Gestionarea plângerilor de către organismele naționale de aplicare a legii și alte organisme (articolul 33)

Studiul justificativ arată că majoritatea organismelor naționale de aplicare a legii primesc documente pe cale electronică (prin e-mail, pe platforme online sau în cadrul corespondenței oficiale) și că răspunsul organismelor naționale de aplicare a legii la plângerea călătorului este furnizat într-un termen cuprins între zece zile lucrătoare și o lună, cu posibilitatea de prelungire până la trei luni în cazuri complexe ([179]). Un grup mai mic de organisme naționale de aplicare a legii aplică termene foarte scurte în mod implicit, de exemplu între zece și cincisprezece zile ([180]), în timp ce altele stabilesc termene în funcție de fiecare caz în parte sau de comun acord ([181]). Practica este mai puțin clară doar într-un număr restrâns de sisteme, deoarece nu au existat cazuri până în prezent ([182]).

Pe baza studiului justificativ, un organism de soluționare alternativă a litigiilor pare, de asemenea, să fie disponibil pentru călători în 21 de state membre ([183]).

2.11.5. Schimbul de informații și cooperarea transfrontalieră între organismele naționale de aplicare a legii (articolul 34)

Articolul 33 alineatele (4), (5) și (6) și articolul 34 din regulament consolidează **obligația de cooperare între organismele naționale de aplicare a legii**: în cazul în care sunt desemnate organisme diferite în temeiul articolelor 31 și 33, trebuie să se asigure schimbul de informații între acestea. În statele membre, cooperarea transfrontalieră între organismele naționale de aplicare a legii pare să rămână limitată în practică. Acest lucru se poate datora faptului că piața feroviară transfrontalieră reprezintă aproximativ 7 % din totalul traficului feroviar din UE([184]), ușor peste nivelul de 6 % din 2013 ([185]). Studiul justificativ a constatat că doar trei organisme naționale de aplicare a legii ([186]) au raportat dificultăți concrete în a stabili care organism național de aplicare a legii din care stat membru ar trebui să gestioneze o plângere transfrontalieră, în timp ce 19 organisme naționale de aplicare a legii indică faptul că nu s-au confruntat cu astfel de probleme ([187]). A fost raportat un singur transfer al unei plângeri către organismele naționale de aplicare a legii dintr-un alt stat membru ([188]).

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Cercetările sugerează că acest lucru este valabil în șapte state membre (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. Cu toate acestea, ar trebui remarcat faptul că părțile interesate consultate au oferit răspunsuri diferite cu privire la măsura în care, în Irlanda, plângerile legate de transport au fost gestionate printr-o soluționare alternativă a litigiilor.
([184]) Al nouălea raport de monitorizare a evoluției pieței feroviare în temeiul articolului 15 alineatul (4) din Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului, COM(2025) 439 final, p. 4.
([185]) Raport privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, 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. CONCLUZII

Aplicarea regulamentului a avut loc relativ recent, întrucât acesta a intrat în vigoare abia la 7 iunie 2023, iar multe dintre efectele sale preconizate vor necesita în mod inevitabil timp pentru concretizarea lor în practică. Prin urmare, constatările efectuate până în prezent ar trebui considerate ca fiind doar preliminare.

Cu toate acestea, se pare că modelul derogărilor a devenit mai structurat și mai limitat decât în temeiul regulamentului anterior. Deși încă există derogări, în special pentru serviciile de transport feroviar urban, suburban și regional, în prezent acestea sunt mai frecvent orientate, limitate în timp și specifice anumitor dispoziții. Acest lucru indică o reducere treptată a derogărilor și o extindere corespunzătoare a domeniului de aplicare efectiv al regulamentului în practică.

Efectele regulamentului par să fi condus, de asemenea, la îmbunătățirea mediului pentru călătorii din transportul feroviar din UE. Aplicarea normelor extinse privind transportul bicicletelor la bordul trenurilor arată că cerințele minime privind locurile pentru biciclete în trenuri pot fi îndeplinite în majoritatea statelor membre. Intensificarea schimbului de informații de călătorie și trafic între diferiți actori servește, de asemenea, intereselor călătorilor, în special în cazul în care aceștia au nevoie de informații în timp real cu privire la călătoria lor. Regulamentul de punere în aplicare al Comisiei privind STI TEL, adoptat recent, care stabilește diferite etape până în 2029, va sprijini, de asemenea, actorii în atingerea acestui obiectiv ([189]). În plus, datorită formularului comun, a cărui utilizare trebuie promovată în continuare, călătorii dispun în prezent și de un instrument suplimentar pentru a-și cere drepturile. Constatările arată că, în majoritatea statelor membre, se lucrează, de asemenea, la elaborarea unor planuri de urgență pentru perturbări majore.

Cu toate acestea, anumite domenii în care se poate preconiza în mod rezonabil un progres mai rapid nu au înregistrat încă îmbunătățiri suficiente. În special, problemele legate de emiterea legitimațiilor de transport și de biletele directe continuă să persiste și necesită acțiuni pe termen scurt. Prin urmare, prezentul raport este însoțit de o propunere de revizuire specifică a regulamentului pentru a se asigura că pentru călătorii care achiziționează un bilet unic pentru o călătorie cu una sau mai multe legături operate de mai multe întreprinderi feroviare se asigură un nivel de protecție similar cu cel pentru călătorii care dețin un bilet direct ([190]). Aplicarea normelor privind condițiile contractuale și tarifele nediscriminatorii și dreptul la redirecționare pe cont propriu, precum și a celor privind derogarea de la dreptul la despăgubire (forță majoră) necesită, de asemenea, o analiză suplimentară. De asemenea, va fi necesară o atenție continuă pentru a se asigura faptul că persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă vor fi în măsură să călătorească într-un mod comparabil cu alți călători.

La un nivel mai general, prezentul raport indică, de asemenea, necesitatea unei mai bune monitorizări a normelor la nivelul statelor membre. Aplicarea eficace și consecventă a normelor va fi, de asemenea, esențială pentru a se asigura că diferiții actori – întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism – aplică în mod corespunzător normele, astfel încât obiectivele regulamentului să fie

([189]) Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2026/253 al Comisiei din 6 februarie 2026 privind o specificație tehnică referitoare la subsistemul „aplicații telematice” al sistemului feroviar din Uniunea Europeană pentru interoperabilitatea schimbului de date în transportul feroviar („STI TEL”) și de abrogare a Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 („STI TAP”) și (UE) nr. 1305/2014 („STI TAF”), JO L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. A se vedea, în special, etapele din apendicele G la acesta.

([190]) COM(2026) 233.

realizate efectiv în practică. Comisia va continua să supravegheze punerea în aplicare a regulamentului și să ia măsuri acolo unde este necesar.

Annex A Prezentare generală a utilizării derogărilor în temeiul Regulamentului (UE) 2021/782 ([191])

Categoria de exceptare	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
Servicii de transport feroviar de lung parcurs			√										√								√	√		√		**5**
Servicii de transport feroviar urban/suburban	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Servicii de transport feroviar regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Servicii feroviare care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Servicii de transport feroviar internațional către țări terțe			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Accesul la informațiile de trafic și de călătorie	√											√	√					√		√		√				**6**
Perioada de notificare prealabilă pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**

([191]) Legendă: √ - Derogare utilizată.

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**	

Annex B Comparație cu derogările aplicate de statele membre în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 ([192])

Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar *(derogări aplicabile la momentul publicării raportului)*

Categorie de derogare per serviciu	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
Servicii de transport feroviar urban/suburban	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Servicii de transport feroviar regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Servicii de transport feroviar internațional către țări terțe			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Servicii de transport feroviar intern de lung parcurs			√										√								√	√		√		**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**	

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar *(derogări aplicabile la 7 iunie 2023, data abrogării sale)*

Categorie de derogare per serviciu	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
Servicii de transport feroviar urban/suburban	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Servicii de transport feroviar regional	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**

([192]) Comparația a fost efectuată pe baza informațiilor aflate la dispoziția Comisiei. Sunt prezentate numai derogările comune ambelor regulamente. Legendă: √ – Derogare utilizată de statul membru respectiv.

Servicii de transport feroviar internațional către țări terțe							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Servicii de transport feroviar de lung parcurs/intern			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
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**	