



TESTI APPROVATI

P8_TA(2018)0462

Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario *I**

Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 15 novembre 2018 sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

(Procedura legislativa ordinaria – rifusione)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2017)0548),
 - visti l'articolo 294, paragrafo 2, e l'articolo 91, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C8-0324/2017),
 - visto l'articolo 294, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
 - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 18 gennaio 2018¹,
 - previa consultazione del Comitato delle regioni,
 - visto l'accordo interistituzionale del 28 novembre 2001 ai fini di un ricorso più strutturato alla tecnica della rifusione degli atti normativi²,
 - vista la lettera in data 24 luglio 2017 della commissione giuridica alla commissione per i trasporti e il turismo a norma dell'articolo 104, paragrafo 3, del suo regolamento,
 - visti gli articoli 104 e 59 del suo regolamento,
 - visti la relazione della commissione per i trasporti e il turismo e il parere della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A8-0340/2018),
- A. considerando che, secondo il gruppo consultivo dei servizi giuridici del Parlamento

¹ GU C 197 del 8.6.2018, pag. 66.

² GU C 77 del 28.3.2002, pag. 1.

europeo, del Consiglio e della Commissione, la proposta della Commissione non contiene modificazioni sostanziali se non quelle espressamente indicate come tali e che, per quanto concerne la codificazione delle disposizioni immutate degli atti precedenti e di tali modificazioni, la proposta si limita ad una mera codificazione degli atti esistenti, senza modificazioni sostanziali;

1. adotta la posizione in prima lettura figurante in appresso, tenendo conto delle raccomandazioni del gruppo consultivo dei servizi giuridici del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione;
2. chiede alla Commissione di presentargli nuovamente la proposta qualora la sostituisca, la modifichi sostanzialmente o intenda modificarla sostanzialmente;
3. incarica il suo Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

P8_TC1-COD(2017)0237

Posizione del Parlamento europeo definita in prima lettura il 15 novembre 2018 in vista dell'adozione del regolamento (UE) .../... del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione)

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

¹ GU C 197 dell'8.6.2018, pag. 66.

considerando quanto segue:

- (1) ~~Poiché~~ **Si** rendono necessarie varie modifiche del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio¹ ***al fine di offrire migliore protezione ai passeggeri e incoraggiare un aumento dei viaggi in treno, tenendo debitamente conto, in particolare, degli articoli 11, 12 e 14 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Alla luce di dette modifiche e a fini di chiarezza è pertanto opportuno procedere alla sua rifusione del regolamento (CE) n. 1371/2007. [Em. 1]***
- (2) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto ferroviario ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.
- (3) Nonostante i considerevoli progressi compiuti nella tutela dei consumatori dell'Unione, sono necessari ulteriori miglioramenti per quanto riguarda la tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario ***e per risarcirli in caso di ritardi, soppressioni o danni materiali. [Em. 2]***

¹ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

- (4) Poiché il passeggero del trasporto ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.
- (5) La concessione degli stessi diritti ai passeggeri del trasporto ferroviario nei viaggi internazionali e nazionali dovrebbe consentire di innalzare il livello *dei diritti* di tutela dei *passenger* consumatori nell'Unione, *in particolare per quanto riguarda il loro accesso alle informazioni e l'indennizzo in caso di ritardo o cancellazione. I* assicurare condizioni di parità per le imprese ferroviarie e garantire un livello ~~uniforme di diritti ai passeggeri~~ *dovrebbero ricevere informazioni quanto più possibile precise in merito ai loro diritti.* [Em. 3]
- (5 bis) Il presente regolamento non dovrebbe compromettere la capacità degli Stati membri o delle autorità competenti di fissare tariffe sociali per i servizi soggetti a un obbligo di servizio pubblico, nonché per i servizi commerciali.* [Em. 4]
- (6) I servizi ferroviari urbani, ~~extraurbani e regionali~~ per passeggeri hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Agli Stati membri dovrebbe pertanto essere consentito di concedere deroghe ad alcune disposizioni in materia di diritti dei passeggeri ai servizi ferroviari urbani, ~~extraurbani e regionali~~ per passeggeri ~~che non sono servizi transfrontalieri all'interno dell'Unione.~~ [Em. 136]

- (7) Uno degli scopi del presente regolamento è migliorare i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri nell'Unione. Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio dell'Unione, purché sia garantito un livello adeguato di diritti dei passeggeri nella parte dei servizi erogata nel territorio di tali Stati membri a norma del pertinente diritto nazionale.
- ~~(8) Le deroghe non dovrebbero tuttavia applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che agevolano l'utilizzo dei servizi ferroviari alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta. Le deroghe non dovrebbero inoltre applicarsi ai diritti di coloro che lo desiderino di acquistare biglietti per viaggi in treno senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli, né al requisito che tali imprese siano adeguatamente assicurate, né al requisito che esse adottino misure idonee per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per gestire i rischi. [Em. 6]~~

(9) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni **su detti servizi e sulle questioni correlate** sul servizio prima, e durante e **dopo** il viaggio. ~~Ove possibile,~~ le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo ~~e quanto prima possibile~~ **o per lo meno all'inizio del viaggio**. Tali informazioni dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta **ed essere messe a disposizione del pubblico**. **Le imprese ferroviarie dovrebbero fornire dette informazioni ai venditori di biglietti e ad altre imprese ferroviarie che ne vendono i servizi.** [Em. 7].

(9 bis) **L'accesso a tutti i dati operativi e a tutte le tariffe in tempo reale in termini non discriminatori e validi rende il viaggio in treno più accessibile ai nuovi clienti e fornisce loro una più ampia gamma di possibilità di viaggio e tariffe tra cui scegliere. Le imprese ferroviarie dovrebbero fornire ai venditori di biglietti i loro dati operativi e tariffari al fine di agevolare il viaggio in treno. Dovrebbero essere profusi sforzi per consentire ai passeggeri di prenotare biglietti globali e viaggi ferroviari unici ottimali.** [Em. 8]

(9 ter) Un trasporto passeggeri multimodale rafforzato contribuirà al conseguimento degli obiettivi climatici. Le imprese ferroviarie, pertanto, dovrebbero indicare anche le combinazioni con altri modi di trasporto, in modo tale che i passeggeri ferroviari ne siano informati prima di prenotare il viaggio. [Em. 9]

(9 quater) Un trasporto passeggeri multimodale ben sviluppato contribuirà al conseguimento degli obiettivi climatici. Le imprese ferroviarie, pertanto, dovrebbero indicare anche le combinazioni con altri modi di trasporto, in modo tale che gli utenti ferroviari ne siano informati prima di prenotare il viaggio. [Em. 10]

- (10) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio sono stabilite nelle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione¹.
- (11) Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul diritto internazionale vigente di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale. Il 23 febbraio 2013 l'Unione ha aderito alla COTIF.

¹ Regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione, del 5 maggio 2011, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per il sottosistema «applicazioni telematiche per i passeggeri» del sistema ferroviario transeuropeo (GU L 123 del 12.5.2011, pag. 11).

(12) Nel contesto della vendita di biglietti per il trasporto di passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adottare tutte le misure necessarie per vietare la discriminazione basata sulla nazionalità o sulla residenza, a prescindere dall'eventuale presenza, su base permanente o temporanea, del passeggero interessato in un altro Stato membro. Tali misure dovrebbero contemplare tutte le forme dissimulate di discriminazione che, tramite l'applicazione di altri criteri quali la residenza o l'ubicazione fisica o virtuale, potrebbero avere il medesimo effetto. Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verifichino discriminazioni in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. Tuttavia non dovrebbero essere ~~automaticamente~~ esclusi i regimi di trasporto che prevedono tariffe sociali, purché esse siano ~~proporzionate e~~ indipendenti dalla nazionalità delle persone interessate. **[Em. 11]**

- (13) La crescente popolarità del ciclismo nell'Unione ha implicazioni per il turismo e per la mobilità generale. Un maggiore ricorso sia ai trasporti ferroviari sia agli spostamenti in bicicletta nella ripartizione modale riduce l'impatto del trasporto sull'ambiente. Le imprese ferroviarie dovrebbero pertanto agevolare il più possibile la combinazione di viaggi in treno e spostamenti in bicicletta, in particolare ***fornendo un numero sufficiente di rastrelliere per consentire il trasporto di biciclette a bordo di tutti i tipi di treni, compresi i treni ad alta velocità, a lunga distanza, transfrontalieri e locali. I passeggeri dovrebbero essere informati dello spazio disponibile per le biciclette. Tali requisiti dovrebbero applicarsi a tutte le imprese ferroviarie a partire dal ... [due anni dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento].*** [Em. 12].
- (14) Le imprese ferroviarie dovrebbero agevolare il trasferimento dei passeggeri del trasporto ferroviario da un operatore all'altro, con l'emissione, ~~ove possibile,~~ di biglietti globali. [Em. 13]

(15) Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggiare in treno simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o per altre ragioni, hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni **accessibili** concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con disabilità sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici **adeguati e interpretabili anche da loro**. ~~Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione. Il personale dovrebbe essere adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in particolare nella fornitura di assistenza. Per assicurare pari condizioni di viaggio, dovrebbe essere loro fornita assistenza a **titolo gratuito per salire a bordo e scendere** nelle stazioni e a bordo in tutti i momenti in cui i treni viaggiano e non soltanto in alcuni momenti della giornata. [Em. 14]~~

(15 bis) Qualora in stazione non siano presenti punti accessibili per la vendita di biglietti, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare i biglietti a bordo del treno. [Em. 15]

(16) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, attenendosi **al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione (alle STI)¹ e alla direttiva XXX laddove integri le STI** per le persone a mobilità ridotta. Inoltre, nel rispetto delle norme dell'Unione sugli appalti pubblici, in particolare della direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio², tutti gli edifici e tutto il materiale rotabile dovrebbero essere resi accessibili eliminando progressivamente gli ostacoli fisici e gli impedimenti funzionali al momento di acquistare nuovo materiale o di realizzare nuovi fabbricati o importanti opere di ristrutturazione. **[Em. 16]**

¹ **Regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (GU L 356 del 12.12.2014, pag. 110).**

² Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE (GU L 94 del 28.3.2014, pag. 65).

- (17) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di indennizzo per i passeggeri in caso di ritardo, collegato alla responsabilità dell'impresa ferroviaria, su basi analoghe a quelle del sistema internazionale previsto dalla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) e in particolare dalle regole uniformi CIV concernenti i diritti dei passeggeri. ***I biglietti acquistati dovrebbero essere interamente rimborsabili.*** In caso di ritardo di un servizio di trasporto di passeggeri, le imprese ferroviarie dovrebbero corrispondere ai passeggeri un indennizzo pari a una percentuale ***che va fino al 100 %*** del prezzo del biglietto. [Em. 17]
- (18) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o a sottoscrivere intese equivalenti per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti. Qualora gli Stati membri fissino un importo massimo per il risarcimento in caso di morte o ferimento dei passeggeri, tale importo dovrebbe essere almeno equivalente a quello stabilito nelle regole uniformi CIV. ***Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di aumentare in qualsiasi momento l'importo per il risarcimento in caso di morte o di ferimento dei passeggeri.*** [Em. 18]

(19) Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori.

(20) In caso di ritardo, ai passeggeri dovrebbero essere garantite opzioni di proseguimento del viaggio o itinerari alternativi a condizioni di trasporto simili. In tal caso si dovrebbe tenere conto *in particolare* delle esigenze *di adeguata informazione* delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. [Em. 19]

(20 bis) L'interpretazione del viaggio o del viaggio combinato dovrebbe comprendere tutte le situazioni con tempi minimi di coincidenza realistici o applicabili al momento della prenotazione iniziale, tenendo conto di eventuali fattori pertinenti, quali le dimensioni e l'ubicazione delle rispettive stazioni e piattaforme interessate.
[Em. 137]

- (21) ~~Un'impresa ferroviaria non dovrebbe tuttavia essere tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio. Esse dovrebbero configurarsi come catastrofi naturali di natura eccezionale, diverse dalle normali condizioni meteorologiche stagionali quali le tempeste autunnali o le periodiche alluvioni urbane provocate dalle maree o dallo scioglimento della neve. Le imprese ferroviarie dovrebbero dimostrare che non avrebbero potuto prevedere né evitare il ritardo anche adottando tutte le misure ragionevoli. [Em. 20]~~
- (22) In collaborazione con i gestori delle infrastrutture e le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni dovrebbero predisporre *e rendere disponibili al pubblico* piani di emergenza per ridurre al minimo l'impatto di gravi perturbazioni del servizio fornendo assistenza e informazioni adeguate ai passeggeri rimasti a terra. [Em. 21]

- (23) Il presente regolamento non dovrebbe limitare i diritti delle imprese ferroviarie, *dei venditori di biglietti e dei gestori delle stazioni o delle infrastrutture ferroviarie* di chiedere risarcimenti a qualsiasi soggetto, compresi i terzi, *per adempiere ai loro obblighi nei confronti dei passeggeri nel quadro del presente regolamento* ~~in~~ conformità della legislazione nazionale applicabile. [Em. 22]
- (24) Uno Stato membro, qualora conceda alle imprese ferroviarie una deroga alle disposizioni del presente regolamento, dovrebbe incoraggiare le imprese ferroviarie, in consultazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri, a predisporre modalità per l'indennizzo e l'assistenza in caso di grave perturbazione di un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri.
- (25) È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.

- (26) È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni e a bordo dei treni.
- (27) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a ~~una~~ qualsiasi ***impresa ferroviaria, venditore di biglietti, gestore della stazione o gestore dell'infrastruttura coinvolto*** ~~delle imprese ferroviarie interessate~~ in relazione ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento e dovrebbero aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole. [Em. 23]
- (28) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero definire, rendere disponibili al pubblico, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri, ***ivi compresi quelli per persone con disabilità e persone a mobilità ridotta***. [Em. 24]

(29) Per mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto ferroviario, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione responsabili della supervisione e dell'applicazione del presente regolamento a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione *e offrire ai passeggeri la possibilità di una risoluzione alternativa delle controversie vincolante, a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio*¹. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo a tali organismi in merito a presunte violazioni del regolamento *e utilizzare la risoluzione delle controversie online di cui al regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio*², laddove concordato. È altresì opportuno prevedere che i reclami possano essere presentati da organizzazioni rappresentative di gruppi di passeggeri. Per assicurare il trattamento soddisfacente di tali reclami, è inoltre opportuno che tali organismi collaborino fra loro *e che il presente regolamento continui a essere elencato nell'allegato del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio*³. Gli organismi nazionali di applicazione dovrebbero pubblicare ogni anno sui loro siti Internet le relazioni con le statistiche che specificano il numero e il tipo di reclami ricevuti, nonché l'esito delle loro azioni di esecuzione. Inoltre, le relazioni dovrebbero essere messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.

[Em. 25]

¹ *Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).*

² *Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).*

³ *Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).*

- (30) Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio¹.
- (31) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le violazioni del presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbe figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive ***e includere, senza limitarsi, un'ammenda minima o una percentuale del fatturato annuo dell'impresa o dell'organismo in questione, a seconda di quale sia più elevata.*** [Em. 26]
- (32) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie dell'Unione e l'introduzione di diritti per i passeggeri, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri, e possono dunque essere realizzati meglio a livello dell'Unione, l'Unione può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi, in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

¹ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

(33) Al fine di assicurare un livello elevato di tutela dei passeggeri, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea per modificare gli allegati I, II e III per quanto riguarda le regole uniformi CIV, le informazioni minime che le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti devono fornire e le norme minime di qualità del servizio e per adeguare gli importi finanziari di cui al regolamento in funzione dell'inflazione. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016¹. In particolare, al fine di garantire la parità di partecipazione alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio ricevono tutti i documenti contemporaneamente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti hanno sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione di tali atti delegati.

¹ GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1.

(33 bis) Per garantire condizioni uniformi per l'attuazione del presente regolamento, è opportuno conferire alla Commissione competenze di esecuzione ai fini dell'adozione di un modulo di reclamo standardizzato dell'Unione che i passeggeri possano utilizzare per chiedere un risarcimento a norma del presente regolamento. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio¹. [Em. 27]

(34) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale. Gli organi giurisdizionali degli Stati membri devono applicare il presente regolamento nel rispetto di tali diritti e principi,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

¹ **Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13).**

CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto *e obiettivi* [Em. 28]

Il presente regolamento stabilisce regole applicabili al trasporto ferroviario *per garantire un'efficace protezione dei passeggeri e incoraggiare i viaggi in treno* che disciplinano:
[Em. 29]

- a) la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto *e di emissione di biglietti*; [Em. 30]
- b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;
- c) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario che provochino la morte o il ferimento di passeggeri o la perdita o il danneggiamento di bagagli;
- d) i diritti *e l'indennizzo* dei passeggeri in caso di *perturbazione, ad esempio* soppressione o ritardo del servizio; [Em. 31]

- e) le informazioni minime, *precise e tempestive* da fornire *in formato accessibile* ai passeggeri, *comprese la conclusione di contratti di trasporto e l'emissione di biglietti*; [Em. 32]
- f) la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza obbligatoria alle medesime *da parte di personale adeguatamente formato*; [Em. 33]
- g) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio e la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri;
- h) *adeguate procedure per la presentazione e* il trattamento dei reclami; [Em. 34]
- i) le regole generali in materia di applicazione.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai viaggi e ai servizi ferroviari nazionali e internazionali in tutta l'Unione forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza, in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹.
2. Fatto salvo il paragrafo 4, gli Stati membri possono esonerare dall'applicazione del presente regolamento:
 - a) i servizi ferroviari urbani, ~~extraurbani e regionali~~ per passeggeri di cui alla direttiva 2012/34/UE, esclusi i servizi transfrontalieri all'interno dell'Unione; **[Em. 138]**
 - b) i servizi ferroviari internazionali per passeggeri in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori del territorio dell'Unione, ~~purché siano adeguatamente garantiti i diritti dei passeggeri a norma del pertinente diritto nazionale nel territorio dello Stato membro che accorda la deroga;~~ **[Em. 36]**

¹ Direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (GU L 343 del 14.12.2012, pag. 32).

b bis) i servizi ferroviari nazionali per passeggeri quando tale esenzione è stata concessa dagli Stati membri a norma del regolamento (CE) n. 1371/2007 per un periodo massimo di 12 mesi dopo il ... [data di entrata in vigore del presente regolamento]. [Em. 37]

3. Gli Stati membri informano la Commissione in merito alle deroghe accordate a norma del paragrafo 2, lettere a) e b), e ***b bis)*** ~~all'adeguatezza del diritto nazionale nel loro territorio ai fini del paragrafo 2, lettera b).~~ [Em. 38]

4. Gli articoli 5, ~~6-10~~, 11, 12 e 17 ~~e 25~~ e il capo V si applicano a tutti i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri di cui al paragrafo 1, compresi i servizi esonerati in conformità del paragrafo 2, ***lettera a)***, ~~lettere a) e b)~~ [Em. 39]

4 bis. Il presente regolamento non si applica ai servizi operati esclusivamente per il loro interesse storico. [Em. 40]

Articolo 3
Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- 1) «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 3, punto 1, della direttiva 2012/34/UE;
- 1 bis) «vettore»: l'impresa ferroviaria, con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto o una serie di imprese ferroviarie successive che sono responsabili in base al contratto stesso; [Em. 41]*
- 1 ter) «vettore sostitutivo»: un'impresa ferroviaria che non ha concluso un contratto di trasporto con il passeggero ma alla quale l'impresa ferroviaria che è parte del contratto ha affidato l'effettuazione totale o parziale del trasporto per ferrovia; [Em. 42]*

- 2) «gestore dell'infrastruttura»: un gestore dell'infrastruttura quale definito all'articolo 3 della direttiva 2012/34/UE;
- 3) «gestore della stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;
- 4) «tour operator»: l'organizzatore o il venditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 3, ~~punto 8~~ ~~punti 8 e 9~~, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio¹; [Em. 43]
- 5) «venditore di biglietti»: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e vendita biglietti, *biglietti separati o biglietti globali* per conto *di una o più imprese ferroviarie* ~~dell'impresa ferroviaria~~ o per conto proprio; [Em. 44]

¹ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

- 5 bis) «distributore»: un rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che vende biglietti per conto di un'impresa ferroviaria e che non ha alcun obbligo ai sensi del contratto concluso tra il passeggero e l'impresa ferroviaria; [Em. 45]**
- 6) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria ~~o un venditore di biglietti~~ e un passeggero, per la fornitura di uno o più servizi di trasporto; [Em. 46]
- 6 bis) «biglietto»: un titolo valido che legittima il passeggero a usufruire del trasporto ferroviario, indipendentemente dal suo formato, cartaceo, elettronico, smart card o titolo di viaggio a vista; [Em. 47]**
- 6 ter) «viaggio combinato»: uno o più biglietti che rappresentano più di un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie; [Em. 48]**

- 7) «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 8) «biglietto globale»: uno o più biglietti *separati* che rappresentano un unico *o più contratti* ~~contratto~~ di trasporto ~~concluso~~ per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie, *acquistati dallo stesso venditore di biglietti, dallo stesso tour operator o dalla stessa impresa ferroviaria per un viaggio da punto a punto*; [Em. 49]
- 9) «servizio»: un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri operato tra fermate o stazioni ferroviarie in base a un orario;

- 10) «viaggio»: il trasporto di un passeggero tra una stazione di partenza e una stazione di arrivo ~~nell'ambito di un unico contratto di trasporto~~; [Em. 50]
- 11) «servizio ferroviario nazionale per passeggeri »: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 12) «servizio ferroviario internazionale per passeggeri»: un servizio di trasporto internazionale di passeggeri quale definito all'articolo 3, punto 5, della direttiva 2012/34/UE;
- 13) «ritardo»: la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto alla stazione di destinazione finale;
- 13 bis) «arrivo»: il momento in cui, alla banchina di destinazione, le porte vengono aperte ed è consentito scendere dal treno; [Em. 51]***

- 14) «titolo di viaggio» o «abbonamento»: un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- 15) «perdita di coincidenza»: una situazione in cui, *nell'ambito di un contratto di trasporto, sia esso unico o no*, un passeggero perde uno o più servizi nel corso di un viaggio *o viaggio combinato* come risultato del ritardo o della soppressione di uno o più servizi precedenti; **[Em. 139]**
- 16) «persona con disabilità» e «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta ~~per ragioni di età~~; **[Em. 53]**

- 17) «condizioni generali di trasporto»: le condizioni dell'impresa ferroviaria , sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto di trasporto , parte integrante dello stesso;
- 18) «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri;
- 19) «regole uniformi CIV»: le regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) di cui all'appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF).

CAPO II
CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Articolo 4

Contratto di trasporto

Fatte salve le disposizioni di cui al presente capo, la conclusione e l'esecuzione di un contratto di trasporto e la fornitura di informazioni e biglietti sono disciplinate dalle disposizioni dell'allegato I, titoli II e III.

Articolo 5

Condizioni non discriminatorie del contratto di trasporto

Fatte salve le tariffe sociali, le imprese ferroviarie, ***i tour operator*** o i venditori di biglietti offrono al pubblico tariffe e condizioni ***del contratto di trasporto e dell'emissione di biglietti, vendono biglietti e biglietti globali e accettano le prenotazioni dei passeggeri conformemente all'articolo 10 del presente regolamento,*** ~~contrattuali~~ senza discriminazioni dirette o indirette basate sulla nazionalità o sulla residenza del ***passeggero*** ~~cliente~~-finale o sul luogo di stabilimento dell'impresa ferroviaria, ***del tour operator*** o del venditore di biglietti all'interno dell'Unione ***o dei mezzi con cui i passeggeri hanno acquistato il biglietto.***

[Em. 55]

Articolo 6

Biciclette

I passeggeri hanno il diritto di portare biciclette a bordo del treno, ~~se del caso dietro pagamento di un costo ragionevole. Essi sorvegliano le loro biciclette durante il viaggio e si accertano che queste non arrechino disturbo o danno ad altri passeggeri, attrezzature per la mobilità, bagagli o attività ferroviarie~~ **compresi i servizi ad alta velocità, a lunga distanza, transfrontalieri e locali. Tutti i treni passeggeri nuovi o rinnovati includono, al più tardi entro il ... [due anni dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento], uno spazio ben indicato per il trasporto di biciclette assemblate con un minimo di otto spazi.** ~~può essere rifiutato o limitato per ragioni operative o di sicurezza, purché~~ Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti, i tour operator e, ove opportuno, i gestori delle stazioni **informano** ~~informino~~ i passeggeri, **al più tardi in sede di acquisto del biglietto**, in merito alle condizioni **relative al trasporto di biciclette su tutti i servizi** ~~di tale rifiuto o limitazione~~ a norma del regolamento (UE) n. 454/2011. **[Em. 56]**

Articolo 7

Inammissibilità di deroghe e limitazioni

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o deroghe, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
Eventuali condizioni contrattuali che intendano direttamente o indirettamente rinunciare o derogare ai diritti derivanti dal presente regolamento o limitarli non sono vincolanti per il passeggero. [Em. 57]
2. Le imprese ferroviarie, ***i tour operator o i venditori di biglietti*** possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento. **[Em. 58]**

Articolo 8

Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati, **senza ritardo** e informati accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXX¹ **e al regolamento (UE) n. 1300/2014**, e **in tempo utile prima dell'attuazione**, le **proposte** e ~~prima di attuarle~~, le ~~decisioni~~ di sopprimere **o ridurre sostanzialmente** determinati servizi su base permanente o temporanea, **e garantiscono che dette proposte siano soggette a una consultazione significativa e adeguata con gli attori interessati prima di procedere a qualsiasi attuazione.** [Em. 59]

¹ Direttiva XXX sul ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri relative ai requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (Atto europeo per l'accessibilità) (GU L X del X.X.XXXX, pag. X).

Articolo 9

Informazioni di viaggio

1. Le imprese ferroviarie, *i tour operator* e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto *proprio o per conto* di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre **contratti** ~~un~~ ~~contratto~~ di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ~~ove disponibili~~. ***Ai fini della conformità al presente regolamento, le imprese ferroviarie forniscono dette informazioni ai venditori di biglietti e ad altre imprese ferroviarie che ne vendono il servizio.*** [Em. 60]

2. Le imprese ferroviarie e, ove **applicabile** ~~possibile~~, i venditori di biglietti forniscono al passeggero nel corso del viaggio , anche nelle stazioni di collegamento, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II. ***Al fine di assicurare la conformità al presente regolamento, le imprese ferroviarie forniscono dette informazioni ai venditori di biglietti e ad altre imprese ferroviarie che ne vendono il servizio.***
[Em. 61]

3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite ***dalle imprese ferroviarie, dai tour operator e dai venditori di biglietti ai passeggeri che utilizzano*** ~~nel formato più~~ ~~adatto, anche utilizzando le moderne tecnologie di comunicazione~~ ***facilmente accessibili, di uso comune e, per quanto riguarda il paragrafo 2, in tempo reale e aggiornate, e per iscritto, ove possibile, al fine di fornire ai passeggeri tutte le informazioni richieste nell'allegato II del presente regolamento.*** Va riservata particolare attenzione a garantire che tali informazioni siano accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttivaXXX e al regolamento (UE) n. 454/2011 ***e al regolamento (UE) n. 1300/2014. La disponibilità dei formati accessibili per le persone a mobilità ridotta è pubblicizzata chiaramente.*** [Em. 62]

4. ***Le imprese ferroviarie***, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture mettono ***immediatamente*** a disposizione ***del pubblico*** delle imprese ferroviarie e dei venditori di biglietti i dati in tempo reale relativi ai treni, compresi quelli operati da altre imprese ferroviarie, in modo ~~non discriminatorio~~ ***da eliminare qualsiasi discriminazione tra i passeggeri***. [Em. 63]

- 4 bis. ***Le imprese ferroviarie, in collaborazione con i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture, indicano negli orari le informazioni in merito alle coincidenze e alle stazioni accessibili***. [Em. 64]

Articolo 10

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono biglietti e, ~~ove disponibili,~~ biglietti globali e prenotazioni. ~~Essi compiono ogni sforzo per offrire biglietti globali,~~ anche per viaggi transfrontalieri e o ***treni notturni e viaggi con*** che coinvolgono più di un'impresa ferroviaria. [Em. 65]

2. Fatti salvi i paragrafi 3 e 4, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:

- a) biglietterie o biglietterie self service;
- b) per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
- c) a bordo dei treni.

~~Gli Stati membri~~ **Le autorità competenti di cui al regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio¹** possono richiedere che le imprese ferroviarie emettano biglietti per servizi forniti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso più di un punto vendita. **[Em. 66]**

3. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per *fondati* motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli motivi commerciali, *tra i quali limiti di disponibilità di spazio o sedili*. **[Em. 67]**

¹ **Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70 (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 1).**

4. In mancanza di biglietteria o biglietteria self service nella stazione ferroviaria di partenza, i passeggeri sono informati in stazione:
 - a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
 - b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o biglietterie self service.

5. Qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie o biglietterie self service accessibili ***o qualsiasi altra modalità d'acquisto anticipato dei biglietti, ai passeggeri,*** ~~alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta~~ è consentito acquistare biglietti a bordo dei treni senza maggiorazione. [Em. 68]

6. Qualora un passeggero riceva biglietti separati per un unico viaggio ***o viaggio combinato*** comprendente servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie, i suoi diritti di informazione, attenzione, assistenza e indennizzo sono equivalenti a quelli riconosciuti ai possessori di un biglietto globale e coprono l'intero viaggio ***o viaggio combinato*** dalla partenza alla destinazione finale, ~~a meno che il passeggero sia altrimenti informato esplicitamente per iscritto. Tali informazioni indicano in particolare che, in caso di perdita di coincidenza, il passeggero non ha diritto all'assistenza o a un indennizzo sulla base della lunghezza totale del viaggio. L'onere della prova che le informazioni sono state fornite incombe all'impresa ferroviaria, al suo agente, al tour operator o al venditore di biglietti.~~
- [Em. 140]

Articolo 10 bis

Fornitura di informazioni di viaggio attraverso interfacce per programmi applicativi

1. *Le imprese ferroviarie forniscono un accesso non discriminatorio a tutte le informazioni di viaggio, ivi incluse informazioni operative in tempo reale sugli orari e dati sulle tariffe, di cui all'articolo 9, attraverso interfacce per programmi applicativi.*

2. *Le imprese ferroviarie forniscono ai tour operator, ai venditori di biglietti e ad altre imprese ferroviarie che vendono i loro servizi un accesso non discriminatorio ai sistemi di prenotazione attraverso interfacce per programmi applicativi, consentendo loro di concludere contratti di trasporto ed emettere biglietti, biglietti globali e prenotazioni, nonché di fornire la soluzione di viaggio migliore e più vantaggiosa in termini di costo, compresi i viaggi transfrontalieri.*
3. *Le imprese ferroviarie garantiscono che le specifiche tecniche delle interfacce per programmi applicativi siano correttamente documentate e liberamente accessibili a titolo gratuito. Per poter essere interoperabili, dette interfacce si avvalgono di norme standard, protocolli di uso comune e formati leggibili da dispositivo automatico.*
4. *Le imprese ferroviarie garantiscono che, tranne in situazioni di emergenza, qualsiasi modifica alle specifiche tecniche delle interfacce per programmi applicativi sia messa a disposizione dei tour operator e dei venditori di biglietti in anticipo, il prima possibile e al più tardi tre mesi prima dell'attuazione della modifica. Le situazioni di emergenza sono documentate e la documentazione è messa a disposizione delle autorità competenti su richiesta.*

5. *Le imprese ferroviarie garantiscono che l'accesso alle interfacce per programmi applicativi sia consentito in modo non discriminatorio, con il medesimo livello di disponibilità e prestazioni, compresi l'assistenza, l'accesso a tutta la documentazione, le norme, i protocolli e i formati. I tour operator e i venditori di biglietti non subiscono svantaggi rispetto alle stesse imprese ferroviarie.*
6. *Le interfacce per programmi applicativi sono create in conformità del regolamento delegato (UE) 2017/1926¹ della Commissione. [Em. 70]*

CAPO III

RESPONSABILITÀ DELLE IMPRESE FERROVIARIE IN RELAZIONE AI PASSEGGERI ED AI LORO BAGAGLI

Articolo 11

Responsabilità per i passeggeri e i bagagli

Fatte salve le disposizioni del presente capo e la legislazione nazionale applicabile che garantisce ai passeggeri ulteriori risarcimenti dei danni, la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli è disciplinata dai capi I, III e IV del titolo IV nonché dal titolo VI e dal titolo VII quali riportati nell'allegato I.

¹ *Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la fornitura di servizi di informazione di viaggio multimodale a livello UE (GU L 272 del 21.10.2017, pag. 1).*

Articolo 12

Assicurazione e copertura della responsabilità in caso di morte o ferimento di passeggeri

L'impresa ferroviaria è adeguatamente assicurata, conformemente all'articolo 22 della direttiva 2012/34/UE e sulla base di una valutazione dei rischi, o sottoscrive intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del presente regolamento.

Articolo 13

Pagamenti anticipati

1. In caso di morte o ferimento di un passeggero, l'impresa ferroviaria di cui all'articolo 26, paragrafo 5, dell'allegato I, effettua, senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di morte.
3. Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento ma non è restituibile, salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

Articolo 14

Contestazione della responsabilità

Anche se l'impresa ferroviaria contesta la sua responsabilità in ordine alle lesioni fisiche causate ad un passeggero che ha trasportato, essa compie ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un passeggero che avvii un'azione per risarcimento danni contro terzi.

CAPO IV

RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZA E SOPPRESSIONI

Articolo 15

Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

Fatte salve le disposizioni del presente capo, la responsabilità dell'impresa ferroviaria per i ritardi, le perdite di coincidenza e le soppressioni è disciplinata dall'allegato I, titolo IV, capo II.

Articolo 16

Rimborso e itinerari alternativi

1. Qualora sia ~~ragionevolmente~~ prevedibile, alla partenza o, in caso di perdita di coincidenza, nel corso di un viaggio ~~con un biglietto globale~~, che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista *dai contratti* ~~dal contratto~~ di trasporto sarà superiore a 60 minuti *o che il treno sia soppresso*, il passeggero può scegliere immediatamente una tra le seguenti opzioni: [Em. 71]

- a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per gli indennizzi di cui all'articolo 17;
- b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili *e senza costi aggiuntivi*, verso la destinazione finale non appena possibile, *anche in caso di perdita di una coincidenza dovuta al ritardo o alla soppressione della tappa precedente nel corso di un viaggio del passeggero. In tali casi, il passeggero è autorizzato a prendere il successivo treno disponibile per la destinazione finale, anche in assenza di una prenotazione specifica o anche nel caso in cui il treno successivo sia operato da un'altra impresa ferroviaria; [Em. 72]*

c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero, *al più tardi entro un mese dal ripristino del servizio*. [Em. 73]

2. Ai fini del paragrafo 1, lettera b), l'itinerario alternativo simile può essere fornito da qualsiasi impresa ferroviaria e può prevedere modi di trasporto *via terra* alternativi o di classe superiore senza costi aggiuntivi per il passeggero. Le imprese ferroviarie compiono sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze. Il tempo totale di viaggio in caso di utilizzo di un modo di trasporto alternativo per la parte del viaggio non completata secondo i piani è simile al tempo di viaggio previsto del viaggio originale. I passeggeri non viaggiano con mezzi di trasporto di classe inferiore a meno che questi non siano l'unica opzione di trasporto disponibile nell'ambito dell'itinerario alternativo. [Em. 74]

3. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alterativo **garantiscono** ~~prestano~~ particolare attenzione a ~~garantire~~ alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello simile di **assistenza e** accessibilità **quando offrono un servizio alternativo. Questo al servizio alternativo può essere comune a tutti i passeggeri o, su decisione del vettore, può essere costituito da un mezzo di trasporto individuale adattato alle esigenze specifiche di determinate persone con disabilità o a mobilità ridotta.** [Em. 75]

Articolo 17

Indennizzi per il prezzo del biglietto

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul **biglietto o sui biglietti che rappresentano un unico contratto o diversi contratti** di trasporto se non gli è stato rimborsato il **relativo** costo del ~~biglietto~~ in conformità dell'articolo 16. Gli indennizzi minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:
- a) il ~~25~~**50** % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e ~~119~~**90** minuti;
 - b) il ~~50~~**75** % del prezzo del biglietto in caso di ritardo ~~pari o superiore a~~ **compreso tra 91 e** 120 minuti;
- b bis) il 100 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 121 minuti.**
[Em. 76]

2. Il paragrafo 1 si applica inoltre ai passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento. Qualora essi siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizi durante il periodo di validità del titolo di viaggio, **della tessera che dà diritto a una tariffa ridotta** o dell'abbonamento, possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di **cui al paragrafo 1, lettere a), b) e b bis)** di indennizzo dell'impresa ferroviaria. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. Qualora si verificano ripetutamente, nel periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, ritardi inferiori a 60 minuti, essi sono calcolati cumulativamente e i passeggeri ricevono un indennizzo conformemente alle modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria. [Em. 77]

3. L'indennizzo **in caso di soppressione o** per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo totale effettivamente pagato dal passeggero per il servizio **soppresso o** in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, l'indennizzo in caso di **soppressione o** ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio **soppresso o** in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale. [Em. 78]

4. Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio dell'Unione.
5. L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. L'indennizzo può essere corrisposto mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). L'indennizzo è corrisposto in denaro su richiesta del passeggero.
6. L'indennizzo per il prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti indennizzi. Detta soglia non può superare **5 EUR** per biglietto. **[Em. 79]**

7. I passeggeri non ha diritto a indennizzi, se informati del ritardo prima dell'acquisto del *di acquistare il* biglietto o se il ritardo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti. **[Em. 80]**
8. ~~Un'impresa ferroviaria non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio e non poteva essere previsto né evitato anche adottando tutte le misure ragionevoli. **[Em. 81]**~~

Articolo 18

Assistenza

1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il venditore di biglietti o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo, *conformemente all'articolo 9*, non appena tale informazione è disponibile. **[Em. 83]**

2. In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:
- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
 - b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile, ***tenendo in considerazione i requisiti di accesso delle persone con disabilità e persone mobilità ridotta e le necessità degli animali di assistenza certificati***; [Em. 84]
 - c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

3. Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.
4. ~~Su richiesta del~~ ***In relazione al*** passeggero ***interessato***, l'impresa ferroviaria ~~certifica~~ ***propone di certificare*** sul biglietto o con altre modalità che il servizio ferroviario ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi. ***La certificazione si applica in relazione alle disposizioni di cui all'articolo 17, a condizione che il passeggero titolare di un titolo di viaggio o di un abbonamento possa dimostrare che viaggiava sul servizio interessato.*** [Em. 85]
5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2, 3 e 4, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori ***e degli animali di assistenza certificati.*** [Em. 86]

6. Oltre agli obblighi per le imprese ferroviarie previsti dall'articolo 13 bis, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE, il gestore di una stazione ferroviaria avente un flusso di almeno 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno provvede affinché le attività della stazione **gli Stati membri**, le imprese ferroviarie e il gestore dell'infrastruttura siano coordinati tramite un adeguato piano di emergenza, **i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture cooperano** per preparare alla possibilità di una grave perturbazione del servizio e di ritardi prolungati **assicurare** che potrebbero far rimanere a terra un numero significativo **i piani** di passeggeri. Il piano garantisce che ai passeggeri rimasti a terra siano fornite assistenza e informazioni adeguate, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità **emergenza** di cui alla direttiva XXX. Su richiesta, il gestore della stazione mette il piano e le sue eventuali modifiche a disposizione dell'organismo nazionale di applicazione o di qualsiasi altro organismo designato da uno Stato membro. I gestori delle stazioni ferroviarie aventi un flusso inferiore a 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso **all'articolo 13 bis, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE comprendano requisiti** di un anno compiono tutti gli sforzi ragionevoli per coordinare gli utenti delle stazioni **accessibilità per i sistemi di informazione** e assistere e informare i passeggeri rimasti a terra in tali situazioni **di allerta**. [Em. 87]

Articolo 19

Diritto di regresso

Qualora un'impresa ferroviaria corrisponda un indennizzo od ottemperi ad altri suoi obblighi a norma del presente regolamento, nessuna disposizione dello stesso o del diritto nazionale può essere interpretata come limitazione del suo diritto di chiedere la compensazione delle spese a qualsiasi soggetto, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile. In particolare, il presente regolamento non limita in alcun modo il diritto dell'impresa ferroviaria di chiedere un rimborso a terzi con i quali abbia stipulato un contratto e che abbiano contribuito all'evento all'origine dell'indennizzo o di altri obblighi. Nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione del diritto di un terzo, diverso da un passeggero, con il quale un'impresa ferroviaria abbia stipulato un contratto, di chiedere un rimborso o un indennizzo all'impresa ferroviaria conformemente alle pertinenti norme applicabili. [Em. 88]

CAPO V

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 20

Diritto al trasporto

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta e dei loro assistenti personali. Tali norme consentono al passeggero di essere accompagnato da un ***animale di assistenza certificato o da un accompagnatore, a titolo gratuito se non è possibile una mobilità indipendente, e da assistenza*** conformemente alle pertinenti norme nazionali ***e garantiscono che il trasporto ferroviario di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta sia immediato ove possibile.*** [Em. 89]

2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi. Un'impresa ferroviaria, un venditore di biglietti o un tour operator non possono rifiutare di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1.

Articolo 20 bis

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni, quando assicurano il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, garantiscono anche l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. [Em. 90]

Articolo 21

Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

1. Su richiesta, il gestore della stazione, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 e alla direttiva XXX *e al regolamento (UE) n. 1300/2014*, in merito all'accessibilità della stazione, degli impianti correlati e dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo. **[Em. 91]**

2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 20, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata. L'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator ~~compiono sforzi ragionevoli per proporre~~ **propongono** un'opzione di trasporto alternativa alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità. [Em. 92]

Articolo 22

Assistenza nelle stazioni ferroviarie

1. In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria o entrambi forniscono gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, fatte salve le norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1. ***La prenotazione dell'assistenza è sempre effettuata senza costi aggiuntivi, indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato.*** [Em. 93]

2. In mancanza di personale ***di accompagnamento a bordo di un treno o di personale*** in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario ***in conformità dei requisiti di accessibilità della direttiva XXX [atto europeo sull'accessibilità] e del regolamento (UE) n. 454/2011. [Em. 94]***

3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano esposte, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1, informazioni facilmente individuabili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva XXXe ***al regolamento (UE) n. 1300/2014. [Em. 95]***

4. ~~Nelle stazioni è disponibile assistenza in tutti i momenti in cui sono operativi i servizi ferroviari. [Em. 96]~~

Articolo 23
Assistenza a bordo

1. Fatte salve le norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dal treno.
2. In mancanza di personale di accompagnamento a bordo del treno, le imprese ferroviarie ~~compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire~~ **consentono tuttavia** alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario. **[Em. 97]**
3. ~~Ai fini del presente articolo, l'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza~~ A una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta **deve essere prestata assistenza** per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri, qualora l'entità della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro. **[Em. 98]**
4. ~~A bordo dei treni è disponibile assistenza in tutti i momenti in cui sono operativi i servizi ferroviari.~~ **[Em. 99]**

Articolo 24

Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di fornire assistenza **gratuita** alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta conformemente agli articoli 20 e 21, secondo quanto indicato alle lettere seguenti: **[Em. 100]**

- a) l'assistenza ***in stazione*** è fornita ***durante l'orario di funzionamento dei servizi ferroviari*** a condizione che il tipo di assistenza richiesta sia notificato con almeno 4812 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto. ***Nelle stazioni in cui il traffico giornaliero supera i 10 000 passeggeri al giorno, non è necessaria una notifica preventiva, tuttavia la persona che necessita di assistenza si presenta nella rispettiva stazione almeno 30 minuti prima della partenza del treno. Nelle stazioni in cui il traffico giornaliero è compreso tra i 2 000 e i 10 000 passeggeri al giorno, tale notifica è ridotta a 12 ore.*** Qualora un biglietto o un abbonamento consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi. Le notifiche sono trasmesse a tutte le altre imprese ferroviarie e a tutti i gestori delle stazioni coinvolti nel viaggio della persona interessata; **[Em. 101]**

- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche;
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria per viaggiare alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta;
- d) fatte salve le competenze di altri enti per le aree situate al di fuori dei locali della stazione ferroviaria, il gestore della stazione o altro soggetto autorizzato designa, all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria, un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono rendere noto il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza;

- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, purché tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione. ~~Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.~~ [Em. 102]

Articolo 25

Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza o altre attrezzature specifiche

1. Qualora le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provochino la perdita o il danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza e **animali di cani da assistenza certificati** utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, essi rispondono della perdita o del danneggiamento e corrispondono un risarcimento **quanto prima**. [Em. 103]
2. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è **pagato tempestivamente ed è pari al costo pieno** della sostituzione **in base al valore reale, o ai costi complessivi** della riparazione **della sedia a rotelle** dell'attrezzatura o dei dispositivi smarriti o danneggiati, **o dello smarrimento o del ferimento dell'animale da assistenza certificato. Il risarcimento comprende anche il costo della sostituzione temporanea in caso di riparazione, laddove tali spese sono a carico del passeggero.** [Em. 104]

3. Ove necessario, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono rapidamente tutti gli sforzi ragionevoli per fornire temporaneamente attrezzature specifiche o dispositivi di assistenza sostitutivi che abbiano, ove possibile, caratteristiche tecniche e funzionali equivalenti a quelle delle attrezzature o dei dispositivi smarriti o danneggiati. Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta è consentito conservare l'attrezzatura o il dispositivo sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui ai paragrafi 1 e 2.

Articolo 26

Formazione del personale

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni:

- (a) provvedono affinché tutto il personale, compresi i dipendenti di qualsiasi altra parte esecutrice, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta *riceva formazione sulla disabilità così da essere* sia in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, comprese le persone con disabilità mentali e intellettive; **[Em. 105]**

- (b) erogano formazione per sensibilizzare tutto il personale che lavora nelle stazioni a diretto contatto con i passeggeri in merito alle esigenze delle persone con disabilità;
- (c) assicurano che tutti i nuovi dipendenti *che lavorano a diretto contatto con i passeggeri ricevano una* formazione *introduttiva sulle problematiche relative alla* disabilità *per i passeggeri e l'impresa ferroviaria* e che *i dipendenti che prestano assistenza diretta ai passeggeri a mobilità ridotta ricevano una formazione sulla* *disabilità e frequentino* ricevano, al momento dell'assunzione, formazione sulla ~~disabilità e che il personale~~ segua regolarmente corsi di aggiornamento in materia; [Em. 106]
- (d) ~~accettano su richiesta~~ *possono accettare* la presenza alla formazione di dipendenti con disabilità *e valutare la partecipazione di* passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta *e/o organizzazioni che li rappresentano.* [Em. 107]

CAPO VI
SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 27

Sicurezza personale dei passeggeri

Di concerto con le autorità pubbliche, le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano misure idonee nei rispettivi ambiti di responsabilità, adeguandole al livello di sicurezza stabilito dalle autorità pubbliche, per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e gestire i rischi. Essi cooperano e scambiano informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di atti suscettibili di incidere sul livello di sicurezza.

Articolo 28

Reclami

1. Ogni impresa ferroviaria, venditore di biglietti *e gestore della stazione* ~~gestore della stazione e gestore dell'infrastruttura di stazioni ferroviarie~~ aventi un flusso di più di 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno istituisce un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità. Essi provvedono a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e delle loro lingue di lavoro. *I passeggeri dovrebbero poter presentare reclami nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti e il gestore della stazione sono stabiliti e, in ogni caso, in lingua inglese.*
[Em. 108]
2. I passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria, venditore di biglietti, gestore della stazione ~~o gestore dell'infrastruttura~~ coinvolto. I reclami sono presentati entro sei mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero *che riceverà una risposta entro* ~~della data,~~ nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture conservano per due anni i dati relativi agli inconvenienti necessari per esaminare il reclamo e li rendono disponibili agli organismi nazionali di applicazione su richiesta. [Em. 109]

3. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono ***facilmente consultabili dai passeggeri e*** accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. ***Tali informazioni sono disponibili, su richiesta, nella lingua ufficiale o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui è stabilita l'impresa ferroviaria.*** [Em. 110]

4. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 29 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

- 4 bis. La Commissione adotta atti di esecuzione che stabiliscono un modulo di reclamo standardizzato dell'Unione, che i passeggeri utilizzano per presentare domanda di indennizzo conformemente al presente regolamento. Tali atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura consultiva di cui all'articolo 37 bis, paragrafo 2.***
[Em. 111]

Articolo 29

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.
 2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Le imprese ferroviarie pubblicano ogni anno, congiuntamente alla relazione annuale, una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio. Esse pubblicano le relazioni sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sul loro sito Internet . Inoltre, le relazioni sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.
- 2 bis. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni cooperano attivamente con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità al fine di migliorare la qualità dell'accessibilità dei servizi di trasporto. [Em. 112]***

CAPO VII
INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

Articolo 30

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione essi possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione degli stessi soggetti. Essi ~~appongono inoltre un avviso sul biglietto~~ **forniscono informazioni**, in formato cartaceo o elettronico o tramite altre modalità, anche in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta conformemente ai requisiti di cui ~~alla direttiva XXX. Nell'avviso è specificato~~ **al regolamento (UE) n. 1300/2014, che specificano** dove tali informazioni possono essere reperite in caso di soppressione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato. **[Em. 113]**

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui ~~alla direttiva XXX~~ **al regolamento (UE) n. 1300/2014**, nella stazione e a bordo del treno **e sul loro sito web**, dei loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento e dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 31. **[Em. 114]**

Articolo 31

Designazione degli organismi nazionali di applicazione

Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, ciascun organismo è indipendente da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, organismo preposto all'imposizione di diritti, organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e impresa ferroviaria.

Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle relative responsabilità **e pubblicano tali informazioni in una sezione adeguata dei loro siti web**. **[Em. 115]**

Articolo 32

Compiti in materia di applicazione

1. Gli organismi nazionali di applicazione vigilano attentamente sull'osservanza del presente regolamento e adottano le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri. A tal fine le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture forniscono a tali organismi, **senza indugio e in ogni caso entro un mese**, i documenti e le informazioni pertinenti su richiesta. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 33 per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente. **Gli Stati membri provvedono affinché gli organismi nazionali di applicazione e gli organismi di trattamento dei reclami dispongano di poteri e risorse sufficienti per dare** Essi possono inoltre decidere di intraprendere azioni di esecuzione in **modo adeguato ed efficace** base ai singoli reclami ~~trasmessi da tale organismo~~ **dei passeggeri a norma del presente regolamento.** [Em. 116]

2. Ogni anno gli organismi nazionali di applicazione pubblicano *sui propri siti Internet relazioni con* statistiche relative alle *che precisano il numero e il tipo di reclami ricevuti, illustrando l'esito delle loro attività azioni di esecuzione*, comprese le sanzioni *da essi* comminate, ~~al massimo~~. *Le relazioni relative a ciascun anno sono pubblicate entro la fine il primo giorno* di aprile dell'anno civile successivo. *Inoltre, le relazioni sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.* [Em. 117]
3. Le imprese ferroviarie forniscono le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano.
- 3 bis. Gli organismi nazionali preposti all'applicazione, in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, procedono a controlli periodici dei servizi di assistenza forniti in conformità del presente regolamento e pubblicano i risultati in formati accessibili e di uso comune.* [Em. 118]

Articolo 33

Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione

1. Fatti salvi i diritti dei consumatori di rivolgersi a meccanismi di ricorso alternativi a norma della direttiva 2013/11/UE, dopo aver presentato, senza successo, un reclamo all'impresa ferroviaria, al ~~venditore di biglietti~~, al gestore della stazione o al gestore dell'infrastruttura a norma dell'articolo 28, il passeggero può presentare un reclamo a un organismo di applicazione. Gli organismi di applicazione informano i reclamanti in merito al loro diritto di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie per ottenere una riparazione individuale. ***Gli Stati membri provvedono affinché gli organismi di applicazione o di trattamento dei reclami siano riconosciuti ai fini dei meccanismi di ricorso alternativi a norma della direttiva 2013/11/UE e che, quando i passeggeri si rivolgono a tali meccanismi, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti, il gestore della stazione o il gestore dell'infrastruttura interessati siano tenuti a prendervi parte e l'esito sia vincolante ed efficacemente applicabile nei loro confronti. [Em. 119]***

2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte violazioni del presente regolamento all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a tale scopo da uno Stato membro. ***I reclami possono essere presentati anche da organizzazioni che rappresentano gruppi di passeggeri.***
[Em. 120]

3. L'organismo notifica la ricezione del reclamo entro due settimane dalla ricezione. La procedura di trattamento dei reclami ha una durata massima di tre mesi. Per i casi complessi l'organismo può, a sua discrezione, prorogare tale periodo a sei mesi. In tal caso i passeggeri ***o le organizzazioni che li rappresentano*** sono informati dei motivi di tale proroga e del tempo previsto necessario per la conclusione della procedura. Possono avere una durata superiore a sei mesi solo i casi che prevedono azioni giudiziarie. Qualora l'organismo sia anche un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie ai sensi della direttiva 2013/11/UE, prevalgono i limiti di tempo stabiliti in detta direttiva ***ed è possibile ricorrere alla risoluzione delle controversie online in conformità del regolamento (UE) n. 524/2013 con il consenso di tutte le parti coinvolte.*** [Em. 121]

La procedura di trattamento dei reclami è resa accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

4. I reclami di passeggeri relativi a un inconveniente che coinvolga un'impresa ferroviaria sono trattati dall'organismo nazionale di applicazione dello Stato membro che ha rilasciato la licenza all'impresa.
5. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori delle stazioni o delle infrastrutture, l'organismo nazionale di applicazione è quello dello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.
6. Nel quadro della cooperazione a norma dell'articolo 34, gli organismi nazionali di applicazione possono derogare al paragrafo 4 o 5 qualora, per motivi giustificati, in particolare la lingua o la residenza, ciò sia nell'interesse del passeggero.

Articolo 33 bis

Organi di conciliazione indipendenti

Gli Stati membri istituiscono organi di conciliazione indipendenti che dispongano di opportune risorse, siano facilmente accessibili e abbiano un costo contenuto per i passeggeri in caso di controversie con le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti riguardo al rispetto dei loro diritti. [Em. 122]

Articolo 34

Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione

1. Qualora siano designati organismi diversi a norma degli articoli 31 e 33, sono istituiti meccanismi di notifica per assicurare lo scambio di informazioni tra gli stessi, in conformità del regolamento (UE) 2016/679, al fine di aiutare l'organismo nazionale di applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo di trattamento dei reclami designato a norma dell'articolo 33 possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i reclami individuali.

2. Gli organismi nazionali di applicazione scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche a fini di coordinamento. La Commissione li assiste in questo compito.
3. Gli organismi nazionali di applicazione seguono la procedura di cui all'allegato IV.

CAPO VIII DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 35 Sanzioni

1. Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive *e corrispondono, a titolo non esaustivo, a una sanzione amministrativa minima o a una percentuale del fatturato annuo dell'impresa o dell'organizzazione pertinente, a seconda di quale delle due opzioni sia più ingente*. Gli Stati membri notificano alla Commissione tale regime e tali misure e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito. **[Em. 123]**

2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 34, l'organismo nazionale di applicazione competente ai fini dell'articolo 33, paragrafo 4 o 5, su richiesta dell'organismo nazionale di applicazione che tratta il reclamo, indaga sulla violazione del presente regolamento riscontrata da tale organismo e commina sanzioni ove necessario.

Articolo 36

Delega di potere

Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 37 al fine di:

- i) adeguare gli importi finanziari di cui all'articolo 13 in funzione dell'inflazione;
- ii) modificare gli allegati I, II e III per tenere conto delle modifiche delle regole uniformi CIV e degli sviluppi tecnologici in materia.

Articolo 37

Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 36 è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere da ... [data di entrata in vigore del presente regolamento]. La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.
3. La delega di potere di cui all'articolo 36 può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

4. Prima dell'adozione dell'atto delegato la Commissione consulta gli esperti designati da ciascuno Stato membro nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016.
5. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.
6. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 36 entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 37 bis

Procedura di comitato

- 1. La Commissione è assistita da un comitato. Esso è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.*
- 2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011. [Em. 124]*

Articolo 38

Relazione

La Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento entro ... [cinque anni dopo l'adozione del presente regolamento].

La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi del presente regolamento. Se necessario, la relazione è corredata di proposte adeguate.

Articolo 39
Abrogazione

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 è abrogato.

I riferimenti al regolamento abrogato si intendono fatti al presente regolamento e si leggono secondo la tavola di concordanza di cui all'allegato V.

Articolo 40
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a ..., il

Per il Parlamento europeo

Per il Consiglio

Il presidente

Il presidente

ALLEGATI

ALLEGATO I

Estratto delle regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV)

Appendice A

della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999

TITOLO II

CONCLUSIONE ED ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

Articolo 6

Contratto di trasporto

1. Con il contratto di trasporto, il trasportatore s'impegna a trasportare il viaggiatore, nonché, se del caso, bagagli e veicoli, nel luogo di destinazione ed a consegnare i bagagli ed i veicoli nel luogo di destinazione.
2. Il contratto di trasporto deve essere attestato da uno o più titoli di trasporto consegnati al viaggiatore. Tuttavia, fatto salvo l'articolo 9, l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di trasporto non pregiudica né l'esistenza né la validità del contratto, che rimane soggetto alle presenti regole uniformi.
3. Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Articolo 7

Titolo di trasporto

1. Le condizioni generali di trasporto determinano la forma ed il contenuto dei titoli di trasporto nonché la lingua ed i caratteri in cui devono essere stampati e compilati.
2. Devono almeno essere iscritti sul titolo di trasporto:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;

- b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, malgrado qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare la conclusione ed il contenuto del contratto di trasporto e che permette al viaggiatore di far valere i diritti risultanti da tale contratto.
3. Il viaggiatore, quando riceve il titolo di trasporto, deve accertarsi che sia stato compilato secondo le sue indicazioni.
 4. Il titolo di trasporto è cedibile se non è nominativo e se il viaggio non è iniziato.
 5. Il titolo di trasporto può consistere in una registrazione elettronica di dati, che possono essere trasformati in segni di scrittura leggibili. I procedimenti utilizzati per la registrazione e l'elaborazione dei dati debbono essere equivalenti dal punto di vista funzionale, in particolare per quanto riguarda il valore probatorio del titolo di trasporto rappresentato da questi dati.

Articolo 8

Pagamento e rimborso del prezzo del trasporto

1. Salvo diverso accordo fra il viaggiatore ed il trasportatore, il prezzo del trasporto deve essere pagato in anticipo.
2. Le condizioni generali di trasporto determinano le condizioni che danno luogo al rimborso del prezzo del trasporto.

Articolo 9

Diritto al trasporto. Esclusione dal trasporto

1. Sin dall'inizio del viaggio, il viaggiatore deve essere munito di un titolo di trasporto valido e deve presentarlo al momento del controllo dei titoli di trasporto. Le condizioni generali di trasporto possono stabilire:
 - a) che un viaggiatore che non presenta un titolo di trasporto valido deve pagare una sovrattassa oltre al prezzo del trasporto;
 - b) che a un viaggiatore il quale rifiuta di pagare immediatamente il prezzo del

trasporto o la sovrattassa può essere imposto di sospendere il viaggio;

c) se e a quali condizioni si effettua il rimborso della sovrattassa.

2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere l'esclusione dal trasporto o l'obbligo di sospendere il viaggio per i viaggiatori i quali:

a) rappresentano un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri viaggiatori;

b) disturbano in modo intollerabile gli altri viaggiatori,

e che queste persone non abbiano diritto al rimborso né del prezzo del trasporto, né del prezzo che hanno pagato per il trasporto dei loro bagagli registrati.

Articolo 10

Adempimento di formalità amministrative

Il viaggiatore deve attenersi agli adempimenti richiesti dalle dogane o da altre autorità amministrative.

Articolo 11

Soppressione e ritardo di un treno. Mancata corrispondenza

Se del caso, il trasportatore deve certificare sul titolo di trasporto che il treno è stato soppresso o la corrispondenza mancata.

TITOLO III

TRASPORTO DI COLLI A MANO, ANIMALI, BAGAGLI REGISTRATI E VEICOLI

Capo I

Disposizioni comuni

Articolo 12

Oggetti ed animali ammessi

1. Il viaggiatore può recare con sé oggetti facilmente trasportabili (colli a mano), nonché animali vivi in conformità delle condizioni generali di trasporto. Peraltro, il viaggiatore può recare con sé oggetti ingombranti in conformità delle disposizioni

particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto. Sono esclusi dal trasporto come colli a mano gli oggetti o gli animali di natura tale da recare noia o incomodo ai viaggiatori o causare un danno.

2. Il viaggiatore può spedire, in quanto bagaglio registrato, oggetti ed animali conformemente alle condizioni generali di trasporto.
3. Il trasportatore può ammettere il trasporto di veicoli in occasione di un trasporto di viaggiatori in conformità delle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto.
4. Il trasporto di merci pericolose come colli a mano, bagagli registrati nonché all'interno o sopra veicoli i quali, in conformità del presente titolo, sono trasportati per ferrovia deve essere conforme al regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID).

Articolo 13

Verifica

1. Il trasportatore ha il diritto, in caso di grave presunzione d'inosservanza delle condizioni di trasporto, di verificare che gli oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli compreso il loro carico) e gli animali trasportati corrispondano alle condizioni di trasporto, quando le leggi e le prescrizioni dello Stato in cui la verifica deve aver luogo non lo vietino. Il viaggiatore deve essere invitato ad assistere alla verifica. Se non si presenta o se non può essere rintracciato, il trasportatore deve chiamare due testimoni indipendenti.
2. Qualora sia constatato che le condizioni di trasporto non sono state rispettate, il trasportatore può esigere dal viaggiatore il pagamento delle spese per la verifica.

Articolo 14

Adempimento di formalità amministrative

Durante il trasporto il viaggiatore deve conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane o da altre autorità amministrative qualora trasportio oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli comprensivi del loro carico) o animali. Deve assistere all'ispezione di questi oggetti, salvo eccezione prevista dalle leggi e dalle prescrizioni di ogni Stato.

Capo II
Colli a mano ed animali

Articolo 15
Sorveglianza

Spetta al viaggiatore la sorveglianza dei colli a mano e degli animali che porta con sé.

Capo III
Bagagli registrati

Articolo 16
Spedizione dei bagagli registrati

1. Gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli registrati devono essere attestati da uno scontrino bagagli consegnato al viaggiatore.
2. Fatto salvo l'articolo 22, l'assenza, l'irregolarità o la perdita dello scontrino bagagli non pregiudica né l'esistenza né la validità degli accordi relativi all'inoltro dei bagagli registrati, che rimangono sottoposti alle presenti regole uniformi.
3. Lo scontrino bagagli fa fede, fino a prova contraria, della registrazione dei bagagli e delle condizioni del loro trasporto.
4. Fino a prova contraria, si presume che nel momento della presa in consegna dei bagagli registrati da parte del trasportatore, questi ultimi fossero in buone condizioni apparenti e che il numero ed il volume dei colli corrispondessero alle descrizioni riportate sullo scontrino bagagli.

Articolo 17
Scontrino bagagli

1. Le condizioni generali di trasporto stabiliscono la forma ed il contenuto dello scontrino bagagli, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.
2. Devono essere almeno iscritti nello scontrino bagagli:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;

- b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.
3. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve lo scontrino bagagli, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

Articolo 18

Registrazione e trasporto

1. Salvo eccezione prevista dalle condizioni generali di trasporto, la registrazione dei bagagli si effettua solo su presentazione di un titolo di trasporto valido almeno fino al luogo di destinazione dei bagagli. Per il resto la registrazione avviene in conformità delle prescrizioni in vigore nel luogo di spedizione.
2. Quando le condizioni generali di trasporto prevedono che i bagagli possano essere ammessi al trasporto senza la presentazione di un titolo di trasporto, le disposizioni delle presenti regole uniformi che disciplinano i diritti e gli obblighi del viaggiatore relativi ai suoi bagagli registrati si applicano per analogia allo spedizioniere del bagaglio.
3. Il trasportatore può inoltrare i bagagli registrati con un altro treno o un altro mezzo di trasporto e con un altro itinerario, diversi da quelli del viaggiatore.

Articolo 19

Pagamento del prezzo per il trasporto dei bagagli registrati

Salvo accordo contrario fra il viaggiatore ed il trasportatore, il prezzo del trasporto dei bagagli registrati si paga al momento della registrazione.

Articolo 20

Marcatura dei bagagli registrati

Il viaggiatore deve indicare su ciascun collo, in uno spazio ben visibile ed in maniera sufficientemente stabile e chiara:

- a) il suo nome ed il suo indirizzo;
- b) il luogo di destinazione.

Articolo 21

Diritto di disporre dei bagagli registrati

1. Se le circostanze lo consentono e le prescrizioni delle dogane o di altre autorità amministrative non vi si oppongono, il viaggiatore può chiedere la restituzione dei bagagli al luogo di spedizione su presentazione dello scontrino bagagli e, ove previsto dalle condizioni generali di trasporto, del titolo di trasporto.
2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere altre disposizioni relativamente al diritto di disporre dei bagagli registrati, e cioè modifiche del luogo di destinazione ed eventuali conseguenze finanziarie per il viaggiatore.

Articolo 22

Riconsegna

1. La riconsegna dei bagagli registrati ha luogo dietro presentazione dello scontrino bagagli e, se del caso, dietro pagamento delle spese che gravano sulla spedizione.

Il trasportatore ha il diritto, senza tuttavia esservi tenuto, di accertare se il possessore dello scontrino ha titolo ad ottenere la riconsegna.
2. Sono assimilati alla riconsegna al possessore dello scontrino bagagli, se conformi alle prescrizioni in vigore nel luogo di destinazione:
 - a) la consegna dei bagagli alle autorità doganali o daziarie nei loro locali di spedizione o nei loro magazzini, quando questi non si trovano sotto la custodia del trasportatore;
 - b) l'affidamento degli animali vivi a un terzo.
3. Il possessore dello scontrino bagagli può chiedere la riconsegna dei bagagli nel luogo di destinazione, trascorso il tempo convenuto, nonché, se del caso, il tempo necessario per le operazioni doganali o di altre autorità amministrative.
4. In mancanza di restituzione dello scontrino bagagli, il trasportatore è obbligato a

riconsegnare il bagaglio soltanto a colui che provi il suo diritto: se tale prova sembra insufficiente, il trasportatore può esigere una cauzione.

5. I bagagli vengono riconsegnati nel luogo di destinazione per il quale sono stati registrati.
6. Il possessore dello scontrino bagagli a cui i bagagli non siano riconsegnati può esigere l'annotazione nello scontrino stesso del giorno e dell'ora in cui egli ha richiesto la riconsegna conformemente al paragrafo 3.
7. L'avente diritto può rifiutare il ritiro dei bagagli se il trasportatore non dà seguito alla sua richiesta di procedere alla verifica dei bagagli registrati per l'accertamento di un asserito danno.
8. Per il rimanente, la riconsegna dei bagagli viene effettuata in conformità delle prescrizioni in vigore nel luogo di destinazione.

Capo IV

Veicoli

Articolo 23

Condizioni di trasporto

Le disposizioni particolari per il trasporto dei veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto definiscono segnatamente le condizioni di ammissione al trasporto, di registrazione, di carico e di trasporto, di scarico e di riconsegna, nonché gli obblighi del viaggiatore.

Articolo 24

Bollettino di trasporto

1. Gli obblighi contrattuali relativi al trasporto di veicoli devono essere attestati da un bollettino di trasporto consegnato al viaggiatore. Il bollettino di trasporto può essere integrato nel titolo di trasporto del viaggiatore.
2. Le particolari disposizioni per il trasporto di veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto determinano la forma ed il contenuto del bollettino di trasporto, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.

3. Devono almeno essere iscritti sul bollettino di trasporto:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;
 - b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi ai trasporti dei veicoli, e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.

4. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve il bollettino di trasporto, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

Articolo 25

Diritto applicabile

Fatte salve le disposizioni del presente capo, le disposizioni del capo III relative al trasporto dei bagagli si applicano ai veicoli.

TITOLO IV

RESPONSABILITÀ DEL TRASPORTATORE

Capo I

Responsabilità in caso di morte o ferimento di viaggiatori

Articolo 26

Fondamento della responsabilità

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla morte, dal ferimento o da qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica del viaggiatore causato da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore nei veicoli ferroviari, o al momento in cui egli vi entra o ne esce, qualunque sia l'infrastruttura ferroviaria utilizzata.

2. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità:
 - a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio ferroviario che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso

- di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa del viaggiatore;
 - c) se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come parte terza; il diritto di regresso non è pregiudicato.
3. Se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo e se, malgrado ciò, il trasportatore non è interamente sollevato dalla responsabilità in conformità del paragrafo 2, lettera c), egli risponde per il tutto nei limiti delle presenti regole uniformi e senza pregiudizio di un suo eventuale regresso contro terzi.
 4. Le presenti regole uniformi non si applicano alla responsabilità che può ricadere sul trasportatore per i casi non previsti al paragrafo 1.
 5. Quando un trasporto oggetto di un unico contratto di trasporto è effettuato da trasportatori successivi, la responsabilità in caso di morte e differimento dei viaggiatori è del trasportatore a cui spettava, in base al contratto di trasporto, la prestazione del servizio di trasporto durante il quale l'incidente è avvenuto. Quando questa prestazione non è stata realizzata dal trasportatore, ma da un trasportatore sostituto, entrambi i trasportatori sono responsabili solidalmente, in conformità delle presenti regole uniformi.

Articolo 27

Risarcimento dei danni in caso di morte

1. In caso di morte del viaggiatore, il risarcimento dei danni comprende:
 - a) le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle di trasporto della salma e delle esequie;
 - b) se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento danni previsto all'articolo 28.
2. Se con la morte del viaggiatore vengono private del loro sostentamento persone

verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto in futuro un'obbligazione alimentare, si provvede ugualmente ad indennizzare dette persone per tale perdita. L'azione di risarcimento spettante a persone delle quali il viaggiatore aveva assunto il mantenimento, pur non essendovi tenuto per legge, resta soggetta al diritto nazionale.

Articolo 28

Risarcimento dei danni in caso di ferimento

In caso di ferimento o di ogni altro pregiudizio all'incolumità fisica o psichica del viaggiatore, il risarcimento danni comprende:

- a) le spese necessarie, in particolare quelle relative alla cura ed al trasporto;
- b) la riparazione del danno economico causato, sia per l'incapacità lavorativa totale o parziale, sia per l'accrescimento dei bisogni.

Articolo 29

Riparazione di altri danni corporali

Il diritto nazionale determina se ed in quale misura il trasportatore è tenuto a corrispondere risarcimenti per danni corporali diversi da quelli previsti agli articoli 27 e 28.

Articolo 30

Forma ed ammontare del risarcimento dei danni in caso di morte e di ferimento

1. Il risarcimento danni di cui all'articolo 27, paragrafo 2, ed all'articolo 28, lettera b), deve essere corrisposto sotto forma di capitale. Tuttavia, se il diritto nazionale consente l'assegnazione di una rendita, il risarcimento dei danni è corrisposto sotto tale forma allorché il viaggiatore leso o gli aventi diritto di cui all'articolo 27, paragrafo 2, lo richiedano.
2. L'ammontare del risarcimento da corrispondere in base a quanto disposto nel paragrafo 1 è determinato in base al diritto nazionale. Tuttavia, per l'applicazione delle presenti regole uniformi, è fissato un limite massimo di 175 000 unità di conto in capitale o in rendita annuale corrispondente a tale capitale per ciascun viaggiatore, nel caso in cui il diritto nazionale preveda un limite massimo di ammontare inferiore.

Articolo 31

Altri mezzi di trasporto

1. Salvo quanto previsto dal paragrafo 2, le disposizioni relative alla responsabilità in caso di morte e di ferimento di viaggiatori non si applicano ai danni sopravvenuti durante un trasporto che, conformemente al contratto di trasporto, non era un trasporto ferroviario.
2. Tuttavia, se i veicoli ferroviari sono trasportati su traghetto, le disposizioni relative alla responsabilità in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si applicano ai danni indicati nell'articolo 26, paragrafo 1, e nell'articolo 33, paragrafo 1, causati da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore in detto veicolo, o al momento in cui egli vi salga o ne discenda.
3. Se a seguito di circostanze eccezionali l'esercizio ferroviario è provvisoriamente sospeso ed i viaggiatori sono trasportati con un altro mezzo di trasporto, il trasportatore è responsabile ai sensi delle presenti regole uniformi.

Capo II

Responsabilità in caso d'inosservanza dell'orario

Articolo 32

Responsabilità in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza

1. Il trasportatore è responsabile nei confronti del viaggiatore per il danno dovuto al fatto che, a causa della soppressione, del ritardo o della mancanza di una corrispondenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno, o comunque la sua continuazione non è ragionevolmente esigibile nello stesso giorno per via di circostanze contingenti. Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore.
2. Il trasportatore è esonerato da questa responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancanza di una corrispondenza sono imputabili ad una delle seguenti cause:
 - a) circostanze esterne all'esercizio ferroviario che il trasportatore, malgrado la

diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;

- b) colpa del viaggiatore; oppure
 - c) un comportamento di terzi che il trasportatore, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata parte terza; il diritto di regresso rimane impregiudicato.
3. Il diritto nazionale determina se, ed in quale misura, il trasportatore deve corrispondere un risarcimento per danni diversi da quelli previsti al paragrafo 1. Questa disposizione non pregiudica l'articolo 44.

Capo III

Responsabilità per i colli a mano, gli animali, i bagagli registrati ed i veicoli

SEZIONE 1

Colli a mano ed animali

Articolo 33

Responsabilità

1. In caso di morte o di ferimento di viaggiatori, il trasportatore è responsabile inoltre del danno risultante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria degli oggetti che il viaggiatore portava o sulla sua persona o come colli a mano; ciò si applica anche agli animali che il viaggiatore portava con sé. L'articolo 26 si applica per analogia.
2. Il trasportatore peraltro è responsabile del danno risultante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria di oggetti, colli a mano o animali, la cui sorveglianza spetta al viaggiatore conformemente all'articolo 15, solo a condizione che tale danno sia dovuto a colpa del trasportatore. Gli altri articoli del titolo IV, ad eccezione dell'articolo 51, ed il titolo VI non sono applicabili in questo caso.

Articolo 34

Limitazione del risarcimento danni in caso di perdita o di avaria di oggetti

Il trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 1, deve riparare il danno fino a concorrenza di 1 400 unità di conto per ogni viaggiatore.

Articolo 35

Esonero dalla responsabilità

Il trasportatore non è responsabile, nei confronti del viaggiatore, del danno che può risultare dal fatto che il viaggiatore non si uniformi alle prescrizioni delle dogane o di altre autorità amministrative.

SEZIONE 2

Bagagli registrati

Articolo 36

Fondamento della responsabilità

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria dei bagagli registrati sopravvenute dal momento della presa in carico da parte del trasportatore fino alla riconsegna, nonché del ritardo nella riconsegna.
2. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità se la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna sono stati causati da colpa del viaggiatore, da un ordine di quest'ultimo non determinato da colpa del trasportatore, da un vizio proprio dei bagagli registrati o da circostanze che il trasportatore non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare.
3. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità nella misura in cui la perdita o l'avaria derivino da rischi particolari inerenti a una o più delle seguenti cause:
 - a) mancanza o stato difettoso dell'imballaggio;
 - b) natura speciale dei bagagli;
 - c) spedizione come bagagli di oggetti esclusi dal trasporto.

Articolo 37

Onere della prova

1. La prova che la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna abbia avuto per causa uno dei fatti previsti all'articolo 36, paragrafo 2, spetta al trasportatore.
2. Quando il trasportatore stabilisce che la perdita o l'avaria è potuta risultare, date le circostanze di fatto, da uno o più dei rischi particolari previsti all'articolo 36, paragrafo 3, si presume che il danno sia risultato da essi. L'avente diritto conserva tuttavia il diritto di provare che il danno non ha avuto come causa, totalmente o parzialmente, uno di tali rischi.

Articolo 38

Trasportatori successivi

Quando un trasporto oggetto di un contratto di trasporto unico è effettuato da più trasportatori successivi, ciascun trasportatore, che prende in carico i bagagli con lo scontrino bagagli o il veicolo con il bollettino di trasporto, è parte, per quanto riguarda l'inoltro dei bagagli o il trasporto dei veicoli, del contratto di trasporto in conformità delle clausole dello scontrino bagagli o il bollettino di trasporto e si assume gli obblighi che ne derivano. In questo caso, ciascun trasportatore risponde dell'esecuzione del trasporto sul percorso totale fino alla riconsegna.

Articolo 39

Trasportatore sostituto

1. Quando il trasportatore ha affidato, in tutto o in parte, l'esecuzione del trasporto ad un trasportatore che lo sostituisce, indipendentemente o meno dall'esercizio di una facoltà che gli è riconosciuta nel contratto di trasporto, il trasportatore resta comunque responsabile del trasporto nella sua totalità.
2. Tutte le disposizioni delle presenti regole uniformi che disciplinano la responsabilità del trasportatore si applicano altresì alla responsabilità del trasportatore sostituto per il trasporto effettuato a sua cura. Gli articoli 48 e 52 si applicano quando viene intentata un'azione contro gli agenti o tutte le altre persone di cui il trasportatore sostituto si avvale per l'esecuzione del trasporto.

3. Ogni convenzione particolare attraverso la quale il trasportatore assume obblighi che non gli spettano ai sensi delle presenti regole uniformi o rinuncia a diritti che gli sono conferiti da tali regole uniformi è priva di effetto nei confronti del trasportatore sostituto che non l'ha accettata espressamente e per iscritto. Abbia o non abbia accettato il trasportatore sostituto questa particolare convenzione, il trasportatore resta comunque vincolato dagli obblighi o dalle rinunce che ne risultano.
4. Quando e nella misura in cui il trasportatore ed il trasportatore sostituto sono responsabili, la loro responsabilità è solidale.
5. L'ammontare totale dell'indennità dovuta da parte del trasportatore, del trasportatore sostituto nonché dei loro agenti e delle altre persone di cui essi si avvalgono per l'esecuzione del trasporto non supera i limiti previsti nelle presenti regole uniformi.
6. Il presente articolo non pregiudica i diritti di regresso eventualmente esistenti fra il trasportatore ed il trasportatore sostituto.

Articolo 40

Presunzione di perdita

1. L'avente diritto può, senza dover fornire altre prove, considerare come perduto un collo quando non sia stato riconsegnato o messo a sua disposizione nei quattordici giorni successivi alla domanda di riconsegna presentata conformemente all'articolo 22, paragrafo 3.
2. Se un collo considerato perduto è ritrovato entro un anno dalla domanda di riconsegna, il trasportatore ha l'obbligo di avvisare l'avente diritto quando il suo domicilio è noto o può essere determinato.
3. Nel termine di trenta giorni dal ricevimento dell'avviso di cui al paragrafo 2, l'avente diritto può esigere che il collo gli sia riconsegnato. In tal caso, egli deve pagare le spese inerenti al trasporto del collo dal luogo di spedizione fino a quello in cui si effettua la riconsegna e restituire l'indennità ricevuta, dopo aver detratto, se del caso, le spese eventualmente comprese in detta indennità. Egli conserva ciononostante i suoi diritti all'indennità per il ritardo nella riconsegna, previsti all'articolo 43.
4. Se il collo rinvenuto non è stato reclamato nel termine previsto al paragrafo 3 o se il

collo è ritrovato dopo più di un anno dalla domanda di riconsegna, il trasportatore ne dispone conformemente alle leggi ed ai regolamenti in vigore nel luogo in cui si trova il collo.

Articolo 41

Indennità in caso di perdita

1. In caso di perdita totale o parziale dei bagagli registrati, il trasportatore deve pagare, con l'esclusione di ogni altro risarcimento:
 - a) se l'ammontare del danno è provato, un'indennità pari a tale ammontare che non superi tuttavia 80 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o 1 200 unità di conto per collo;
 - b) se l'ammontare del danno non è provato, un'indennità forfettaria di 20 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o di 300 unità di conto per collo.

Le modalità di liquidazione dell'indennità per chilogrammo mancante o per collo sono determinate nelle condizioni generali di trasporto.

2. Il trasportatore deve inoltre rimborsare il prezzo per il trasporto dei bagagli e le altre somme spese in relazione al trasporto del collo smarrito, nonché i diritti doganali e le accise già pagati.

Articolo 42

Indennità in caso di avaria

1. In caso di avaria dei bagagli registrati, il trasportatore deve pagare, escluso ogni altro risarcimento, un'indennità equivalente al deprezzamento dei bagagli.
2. L'indennità non supera:

- a) se la totalità dei bagagli è deprezzata dall'avaria, l'ammontare che sarebbe dovuto in caso di perdita totale;
- b) se soltanto una parte dei bagagli è deprezzata dall'avaria, l'ammontare che sarebbe dovuto per la perdita della parte deprezzata.

Articolo 43

Indennità in caso di ritardo nella riconsegna

1. In caso di ritardo nella riconsegna dei bagagli registrati, il trasportatore è tenuto al pagamento, per ogni periodo indivisibile di ventiquattro ore dalla domanda di riconsegna, per un tempo massimo di quattordici giorni:
 - a) se l'avente diritto prova che un danno ne è derivato, un'indennità pari all'ammontare del danno fino ad un massimo di 0,80 unità di conto per chilogrammo di massa lorda dei bagagli o di 14 unità di conto per collo riconsegnato in ritardo;
 - b) se l'avente diritto non prova che un danno ne è derivato, un'indennità forfettaria di 0,14 unità di conto per chilogrammo di massa lorda dei bagagli o di 2,80 unità di conto per collo riconsegnato in ritardo.

Le modalità di liquidazione dell'indennità, per chilogrammo o per collo, sono determinate nelle condizioni generali di trasporto.

2. In caso di perdita totale dei bagagli, l'indennità prevista al paragrafo 1 non si cumula con quella prevista all'articolo 41.
3. In caso di perdita parziale dei bagagli, l'indennità prevista al paragrafo 1 è corrisposta per la parte non smarrita.
4. In caso di avaria dei bagagli non risultante da un ritardo nella riconsegna, l'indennità prevista al paragrafo 1 si cumula, se del caso, con quella prevista all'articolo 42.
5. In nessun caso il cumulo dell'indennità prevista al paragrafo 1 con quelle previste agli articoli 41 e 42 può dar luogo al pagamento di un'indennità eccedente quella dovuta in caso di perdita totale dei bagagli.

SEZIONE 3

Veicoli

Articolo 44

Indennità in caso di ritardo

1. In caso di ritardo nel carico per una causa imputabile al trasportatore o di ritardo nella riconsegna di un veicolo, il trasportatore deve pagare, se l'avente diritto prova che un danno ne è derivato, un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.
2. Se l'avente diritto rinuncia al contratto di trasporto, in caso di ritardo nel carico per una causa imputabile al trasportatore viene rimborsato il prezzo del trasporto all'avente diritto. Inoltre questi può reclamare, allorché provi che un danno è derivato da detto ritardo, un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.

Articolo 45

Indennità in caso di perdita

In caso di perdita totale o parziale di un veicolo, l'indennità da corrispondere all'avente diritto per il danno provato è calcolata sulla base del valore usuale del veicolo. Essa non supera 8 000 unità di conto. Un rimorchio con o senza carico è considerato come un veicolo indipendente.

Articolo 46

Responsabilità per quanto concerne altri oggetti

1. Per quanto riguarda gli oggetti lasciati nei veicoli o che si trovano in cofani (ad esempio bagagliai o portasci) solidamente fissati al veicolo, il trasportatore è responsabile solo del danno causato per sua colpa. L'indennità totale da pagare non supera 1 400 unità di conto.
2. Per quanto concerne gli oggetti fissati all'esterno del veicolo, compresi i cofani di cui al paragrafo 1, il trasportatore è responsabile solo se è provato che il danno risulta da un atto o da un'omissione commessa dal trasportatore, o con l'intenzione di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un danno ne sarebbe probabilmente derivato.

Articolo 47
Diritto applicabile

Fatte salve le disposizioni della presente sezione, ai veicoli si applicano le disposizioni della sezione 2 relative alla responsabilità per i bagagli.

Capo IV
Disposizioni comuni

Articolo 48
Decadenza del diritto d'invocare i limiti di responsabilità

I limiti di responsabilità previsti nelle presenti regole uniformi, nonché le disposizioni del diritto nazionale che limitano le indennità ad un determinato ammontare, non si applicano quando è provato che il danno risulta da un atto o da un'omissione commessa dal trasportatore, o con l'intenzione di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un danno ne sarebbe probabilmente derivato.

Articolo 49
Conversione ed interessi

1. Quando il calcolo dell'indennità implica la conversione delle somme espresse in unità monetarie straniere, quest'ultima deve essere effettuata secondo il corso in vigore nel giorno e nel luogo di pagamento dell'indennità.
2. L'avente diritto può richiedere gli interessi sull'indennità, calcolati in ragione del cinque per cento l'anno, a decorrere dal giorno del reclamo previsto all'articolo 55 oppure, se non vi è stato reclamo, dal giorno dell'atto di citazione.
3. Tuttavia, per le indennità dovute in virtù degli articoli 27 e 28 gli interessi decorrono solo dal giorno in cui si sono verificati i fatti che sono serviti alla determinazione dell'ammontare dell'indennità, qualora tale giorno sia posteriore a quello del reclamo o dell'atto di citazione.
4. Per quanto concerne i bagagli, gli interessi sono dovuti solo se l'indennità supera 16 unità di conto per scontrino bagagli.
5. Per quanto concerne i bagagli, se l'avente diritto non consegna al trasportatore entro

il termine da questi opportunamente fissatogli i documenti giustificativi necessari per la liquidazione definitiva di quanto reclamato, non decorrono interessi fra la scadenza del termine fissato e la consegna effettiva dei documenti.

Articolo 50

Responsabilità in caso d'incidente nucleare

Il trasportatore è esonerato dalla responsabilità che gli incombe in virtù delle presenti regole uniformi quando il danno sia stato causato da un incidente nucleare e, in applicazione delle leggi e prescrizioni di uno Stato che disciplinano la responsabilità in materia di energia nucleare, il gestore di un impianto nucleare o altra persona che lo sostituisce sia responsabile di questo danno.

Articolo 51

Persone di cui risponde il trasportatore

Il trasportatore è responsabile dei suoi agenti e delle altre persone di cui si avvale per l'effettuazione del trasporto, quando questi agenti o altre persone agiscono nell'esercizio delle loro funzioni. I gestori dell'infrastruttura ferroviaria su cui il trasporto è effettuato sono considerati come persone dei cui servizi il trasportatore si avvale per l'esecuzione del trasporto.

Articolo 52

Altre azioni

1. In tutti i casi in cui si applicano le presenti regole uniformi, ogni azione per responsabilità a qualsiasi titolo svolta non può essere esercitata contro il trasportatore se non alle condizioni e nei limiti di queste regole uniformi.
2. Ciò vale anche per ogni azione esercitata contro gli agenti e le altre persone di cui il trasportatore risponde ai sensi dell'articolo 51.

TITOLO V

RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE

Articolo 53

Principi particolari di responsabilità

Il viaggiatore è responsabile nei confronti del trasportatore per qualsiasi danno:

- a) risultante dall'inosservanza dei suoi obblighi in virtù:
 1. degli articoli 10, 14 e 20;
 2. delle particolari disposizioni per il trasporto dei veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto; oppure
 3. del regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID);
- b) causato dagli oggetti o dagli animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso. Questa disposizione non pregiudica la responsabilità che può incombere al trasportatore in virtù dell'articolo 26 e dell'articolo 33, paragrafo 1.

TITOLO VI

ESERCIZIO DEI DIRITTI

Articolo 54

Constatazione di perdita parziale o di avaria

1. Se il trasportatore scopre o presume una perdita parziale o un'avaria di un oggetto trasportato sotto la custodia del trasportatore (bagagli, veicoli) o l'avente diritto ne afferma l'esistenza, il trasportatore deve compilare senza indugio e possibilmente alla presenza dell'avente diritto un processo verbale attestante, a seconda della natura del danno, lo stato in cui si trova l'oggetto e, per quanto possibile, l'entità del danno, la sua causa e il momento in cui è avvenuto.
2. Una copia del processo verbale di constatazione deve essere consegnata gratuitamente all'avente diritto.

3. Se l'avente diritto non accetta le risultanze del processo verbale può richiedere che lo stato dei bagagli o del veicolo, nonché la causa e l'ammontare del danno, siano constatati da un esperto designato dalle parti del contratto di trasporto o per via giudiziaria. La procedura è soggetta alle leggi ed alle prescrizioni dello Stato dove ha luogo la constatazione.

Articolo 55

Reclami

1. I reclami relativi alla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore contro il quale può essere intentata l'azione giudiziaria. Nel caso di un trasporto oggetto di un contratto unico ed effettuato da trasportatori successivi, i reclami possono ugualmente essere indirizzati al primo o all'ultimo trasportatore, nonché al trasportatore che ha nello Stato di domicilio o di residenza abituale del viaggiatore la sua sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.
2. Gli altri reclami relativi al contratto di trasporto devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore indicato all'articolo 56, paragrafi 2 e 3.
3. I documenti che l'avente diritto ritiene utile allegare al reclamo devono essere presentati o in originale o in copie, se del caso debitamente certificate conformi, qualora il trasportatore lo richieda. All'atto della liquidazione del reclamo, il trasportatore può esigere la restituzione del titolo di trasporto, dello scontrino bagagli e del bollettino di trasporto.

Articolo 56

Trasportatori che possono essere citati in giudizio

1. L'azione giudiziaria fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori può essere intentata solo contro un trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 5.
2. Fatto salvo il paragrafo 4, le altre azioni giudiziarie dei viaggiatori fondate sul contratto di trasporto possono essere intentate solo contro il primo o l'ultimo trasportatore o contro quello che eseguiva la parte di trasporto nel corso della quale è avvenuto il fatto all'origine della citazione giudiziaria.

3. Nel caso di trasporti eseguiti da trasportatori successivi, il trasportatore che deve riconsegnare il bagaglio o il veicolo ed ha il proprio nome riportato con il suo consenso sullo scontrino bagagli o sul bollettino di trasporto può essere citato in giudizio in conformità del paragrafo 2 anche se non ha ricevuto il bagaglio o il veicolo.
4. L'azione giudiziaria per la restituzione di una somma pagata in virtù del contratto di trasporto può essere intentata contro il trasportatore che ha riscosso questa somma o contro quello a favore del quale la somma è stata riscossa.
5. L'azione giudiziaria può essere esercitata contro un trasportatore diverso da quelli di cui ai paragrafi 2 e 4 se è formulata come domanda riconvenzionale o come eccezione in una causa in cui la domanda principale sia fondata sullo stesso contratto di trasporto.
6. Nella misura in cui le presenti regole uniformi si applicano al trasportatore sostituto, quest'ultimo può anch'esso essere citato in giudizio.
7. Quando il richiedente può scegliere fra vari trasportatori, il suo diritto d'opzione si estingue nel momento in cui l'azione giudiziaria è intentata contro uno di essi; ciò si applica anche quando il richiedente ha la scelta fra uno o più trasportatori ed un trasportatore sostituto.

Articolo 58

Estinzione dell'azione in caso di morte o di ferimento

1. Ogni azione dell'avente diritto fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si estingue se l'avente diritto non segnala l'incidente subito dal viaggiatore entro dodici mesi a decorrere dalla conoscenza del danno ad uno dei trasportatori a cui può essere presentato un reclamo secondo l'articolo 55, paragrafo 1. Se l'avente diritto segnala verbalmente l'incidente al trasportatore, quest'ultimo deve rilasciargli un attestato di tale avviso verbale.
2. L'azione tuttavia non si estingue se:

- a) nel termine previsto al paragrafo 1, l'avente diritto ha presentato reclamo ad uno dei trasportatori designati all'articolo 55, paragrafo 1;
- b) nel termine previsto al paragrafo 1, il trasportatore responsabile è venuto a conoscenza, per altre vie, dell'incidente accaduto al viaggiatore;
- c) l'incidente non è stato segnalato o è stato segnalato in ritardo a seguito di circostanze non imputabili all'avente diritto;
- d) l'avente diritto prova che l'incidente è dovuto a colpa del trasportatore.

Articolo 59

Estinzione dell'azione originata dal trasporto bagagli

1. L'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto estingue qualsiasi azione contro il trasportatore originata dal contratto di trasporto in caso di perdita parziale, di avaria o di ritardo nella riconsegna.
2. L'azione tuttavia non si estingue:
 - a) in caso di perdita parziale o di avaria, se:
 1. la perdita o l'avaria siano state constatate conformemente all'articolo 54 primadell'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto;
 2. la constatazione che avrebbe dovuto essere fatta conformemente all'articolo 54 è stata omessa solo per colpa del trasportatore;
 - b) in caso di danno non apparente constatato dopo l'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto, qualora quest'ultimo:
 1. richieda la constatazione conformemente all'articolo 54 immediatamente dopo la scoperta del danno e non oltre i tre giorni successivi all'accettazione dei bagagli;
 2. fornisca inoltre la prova che il danno si è verificato tra la presa in carico da parte del trasportatore e la riconsegna;
 - c) in caso di ritardo nella riconsegna, qualora l'avente diritto entro ventuno giorni

abbia fatto valere i propri diritti nei confronti di uno dei trasportatori indicati all'articolo 56, paragrafo 3;

- d) qualora l'avente diritto fornisca la prova che il danno è imputabile a colpa del trasportatore.

Articolo 60

Prescrizione

1. Le azioni di risarcimento danni fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si prescrivono:
 - a) per il viaggiatore, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
 - b) per gli altri aventi diritto, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del viaggiatore purché questo termine non oltrepassi il limite di cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente.
2. Le altre azioni originate dal contratto di trasporto si prescrivono in un anno. Tuttavia la prescrizione è di due anni se si tratta di un'azione per un danno che derivi da un atto o da un'omissione commessi o con l'intento di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un tale danno ne sarebbe probabilmente potuto derivare.
3. La prescrizione prevista al paragrafo 2 decorre per l'azione:
 - a) d'indennità per perdita totale: dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto all'articolo 22, paragrafo 3;
 - b) d'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna: dal giorno in cui la riconsegna è stata effettuata;
 - c) in tutti gli altri casi concernenti il trasporto dei viaggiatori: dal giorno di scadenza di validità del titolo di trasporto.

Il giorno indicato come inizio della prescrizione non è mai compreso nel computo dei termini.

4. [...]
5. [...]
6. Per il rimanente, la sospensione e l'interruzione della prescrizione sono regolate dal diritto nazionale.

TITOLO VII RAPPORTI DEI TRASPORTATORI FRA LORO

Articolo 61

Ripartizione del prezzo di trasporto

1. Ogni trasportatore deve pagare ai trasportatori interessati la parte di loro spettanza su un prezzo di trasporto che ha riscosso o che avrebbe dovuto riscuotere. Le modalità di pagamento sono stabilite mediante accordo fra i trasportatori.
2. L'articolo 6, paragrafo 3, l'articolo 16, paragrafo 3, e l'articolo 25 si applicano ugualmente alle relazioni fra i trasportatori successivi.

Articolo 62

Diritto di regresso

1. Il trasportatore che ha pagato un'indennità ai sensi delle presenti regole uniformi ha diritto di regresso contro i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, conformemente alle seguenti disposizioni:
 - a) il trasportatore che ha causato il danno ne è il solo responsabile;
 - b) se il danno è stato causato da più trasportatori, ciascuno di essi risponde del danno che ha causato; se non è possibile distinguere, l'indennità è ripartita fra loro conformemente alla lettera c);
 - c) se non può essere provato quale dei trasportatori abbia causato il danno, l'indennità è ripartita fra tutti i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, ad eccezione di quelli che provano di non aver causato il danno; la ripartizione è fatta in proporzione alla quota del prezzo di trasporto che spetta a ciascuno dei trasportatori.

2. In caso d'insolvibilità di uno di questi trasportatori, la quota che gli incombe e che non ha pagato è ripartita fra tutti gli altri trasportatori che hanno partecipato al trasporto, in proporzione alla parte del prezzo di trasporto che spetta a ciascuno di essi.

Articolo 63

Procedura di regresso

1. La fondatezza del pagamento effettuato dal trasportatore che esercita una delle azioni di regresso ai sensi dell'articolo 62 non può essere contestata dal trasportatore contro il quale il regresso viene esercitato, se l'indennità è stata fissata dall'autorità giudiziaria e quest'ultimo trasportatore, debitamente citato, è stato posto in grado di intervenire nella causa. Il giudice investito dell'azione principale fissa i termini per la notifica della citazione e per l'intervento.
2. Il trasportatore che esercita il regresso deve proporre una sola e medesima azione contro tutti i trasportatori con i quali non sia venuto a transazione, per non perdere il suo diritto di regresso contro quelli che non ha citato.
3. Il giudice deve decidere con un'unica sentenza su tutte le azioni di regresso di cui è investito.
4. Il trasportatore che desidera far valere il suo diritto di regresso può investire le giurisdizioni dello Stato sul cui territorio uno dei trasportatori partecipanti al trasporto ha la sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.
5. Quando l'azione deve essere intentata contro più trasportatori, il trasportatore che esercita il diritto di regresso può scegliere fra le giurisdizioni competenti ai sensi del paragrafo 4 quella dinanzi alla quale presentare la sua azione di regresso.
6. Non possono essere introdotte azioni di regresso nel corso dell'azione relativa alla domanda di risarcimento proposta dall'avente diritto al contratto di trasporto.

Articolo 64

Accordi relativi al regresso

I trasportatori sono liberi di concordare fra loro disposizioni in deroga agli articoli 61 e 62.

ALLEGATO II

INFORMAZIONI MINIME CHE LE IMPRESE FERROVIARIE E I VENDITORI DI BIGLIETTI DEVONO FORNIRE

Parte I: Informazioni prima del viaggio

- Condizioni generali applicabili al contratto
- Orari e condizioni per il viaggio più veloce
- Orari e condizioni per *tutte le tariffe disponibili, compresa* la tariffa più bassa
[Em. 125]
- Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta conformemente ai requisiti di accessibilità fissati nella direttiva XXX
- ~~Condizioni~~ *Disposizioni* di accesso per le biciclette [Em. 126]
- Disponibilità di posti *per tutte le tariffe applicabili* in scompartimenti per fumatori/non fumatori (*e, se del caso, per fumatori*), prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette [Em. 127]
- ~~Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto~~ *Perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale)* [Em. 128]
- Disponibilità di servizi a bordo *compresi Wi-Fi e servizi igienici* [Em. 129]
- Procedure per il recupero dei bagagli smarriti
- Procedure per la presentazione di reclami

Parte II: Informazioni durante il viaggio

- Servizi a bordo, *compreso il Wi-Fi* [Em. 130]

- Prossima fermata
- ~~Ritardi~~ ***Perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale) [Em. 131]***
- Principali coincidenze
- Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

ALLEGATO III
NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I. Requisiti concernenti le imprese ferroviarie

Entro il 30 giugno di ogni anno le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare sul proprio sito Internet la relazione sulla qualità del servizio corrispondente all'esercizio precedente e a trasmetterla all'organismo nazionale di applicazione e all'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie affinché la pubblichi sul suo sito Internet. L'impresa è tenuta a pubblicare sul proprio sito Internet la relazione nella/e propria/e lingua/e nazionale/i ufficiale/i e, se possibile, anche in altre lingue dell'Unione, includendo una sintesi in inglese.

Le relazioni sulla qualità del servizio devono contenere informazioni almeno sui seguenti punti:

- 1) puntualità dei servizi e principi generali sulle modalità di gestione delle perturbazioni del servizio da parte delle imprese ferroviarie
 - a) ritardi
 - i) ritardo medio complessivo dei servizi in percentuale per categoria di servizio (internazionale, nazionale a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano);
 - ii) percentuale di servizi con ritardo alla partenza;
 - iii) percentuale di servizi con ritardo all'arrivo;
 - percentuale di ritardi inferiori a 60 minuti;
 - percentuale di ritardi compresi tra **91** e **120** ~~60 e 119~~ minuti;
[Em. 132]
 - percentuale di ritardi pari o superiori a 120 minuti;
 - b) soppressioni di servizi

soppressione di servizi in percentuale per categoria di servizio (internazionale, nazionale a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano);

- c) applicazione del regolamento in relazione a ritardi e soppressioni di servizi:
 - i) numero di passeggeri cui sono state prestate attenzione e assistenza;
 - ii) costo dell'attenzione e dell'assistenza prestate;
 - iii) numero di passeggeri cui è stato corrisposto un indennizzo;
 - iv) costo dell'indennizzo corrisposto;

2) indagine sul grado di soddisfazione della clientela

serie minima di categorie da inserire:

- i) puntualità dei treni;
- ii) informazioni ai passeggeri in caso di ritardo;
- iii) precisione e disponibilità di informazioni sui treni;
- iv) qualità della manutenzione/condizione dei treni;
- v) livello di sicurezza sui treni;
- vi) pulizia dell'interno del treno;
- vii) comunicazione di informazioni utili per tutta la durata del viaggio, ***anche in relazione al Wi-Fi e ad altri servizi a bordo; [Em. 133]***
- viii) disponibilità di servizi igienici di buona qualità su ogni treno;
- ix) ottimo livello di pulizia e manutenzione delle stazioni;
- x) accessibilità dei treni e delle strutture a bordo, compresi servizi igienici accessibili;
- xi) numero di inconvenienti e qualità dell'assistenza effettivamente prestata alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta a bordo conformemente all'articolo 24, a prescindere dalla notifica preventiva di richiesta di assistenza;

3) gestione dei reclami

- i) numero di reclami ed esito;
 - ii) categorie di reclami;
 - iii) numero di reclami trattati;
 - iv) tempi medi di risposta;
 - v) misure adottate per migliorare eventualmente le procedure;
- 4) assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta
numero di casi di assistenza per categoria di servizio (internazionale, nazionale a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano);
- 5) perturbazioni
disponibilità e breve descrizione di piani di emergenza e piani di gestione delle crisi.

II. Requisiti concernenti i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture

Le relazioni sulla qualità del servizio devono contenere informazioni almeno sui seguenti punti:

- 1) informazioni e biglietti
 - i) procedura di trattamento delle richieste di informazioni nella stazione;
 - ii) procedura e modalità di comunicazione delle informazioni concernenti gli orari dei treni, le tariffe e i binari; qualità delle informazioni;
 - iii) affissione delle informazioni concernenti i diritti e gli obblighi a norma del regolamento e i dati necessari per contattare gli organismi nazionali di applicazione;
 - iv) punti di acquisto dei biglietti;
 - v) disponibilità di personale addetto alla comunicazione delle informazioni e alla vendita dei biglietti nella stazione;
 - vi) comunicazione di informazioni alle persone con disabilità o a mobilità ridotta;

- 2) principi generali in caso di perturbazioni del servizio
 - i) numero di passeggeri cui sono state prestate attenzione e assistenza;
 - ii) costo dell'attenzione e dell'assistenza prestate;
- 3) descrizione delle misure adottate per garantire la pulizia delle strutture della stazione (servizi igienici e altro)
 - i) intervalli tra gli interventi di pulizia;
 - ii) disponibilità di servizi igienici;
- 4) indagine sul grado di soddisfazione della clientela
categorie minime da includere:
 - i) informazioni per i passeggeri in caso di ritardo;
 - ii) precisione, disponibilità e accessibilità delle informazioni concernenti gli orari dei treni e i binari;
 - iii) livello di sicurezza nella stazione;
 - iv) tempo impiegato a rispondere alle richieste di informazioni nelle stazioni;
 - v) disponibilità (e accessibilità) di servizi igienici di buona qualità nella stazione;
 - vi) pulizia e manutenzione delle stazioni;
 - vii) accessibilità della stazione e delle relative strutture, ***compresi le vie d'accesso senza gradini, le scale mobili, gli ascensori e le rampe per i bagagli;***
[Em. 134]
 - viii) numero di inconvenienti e qualità dell'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nella stazione.

ALLEGATO IV
PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI
PER GLI ORGANISMI NAZIONALI DI APPLICAZIONE

Nei casi complessi, quali i casi con reclami multipli, più operatori, viaggi transfrontalieri o incidenti sul territorio di uno Stato membro diverso da quello che ha rilasciato la licenza all'impresa, in particolare nei casi in cui non è chiaro quale sia l'organismo nazionale di applicazione competente, o laddove questo possa agevolare o accelerare la risoluzione del reclamo, gli organismi nazionali di applicazione devono collaborare per individuare un organismo "principale" che agisce da interlocutore unico per i passeggeri. Tutti gli organismi nazionali di applicazione coinvolti devono collaborare per agevolare la risoluzione del reclamo (anche condividendo le informazioni, prestando assistenza per la traduzione dei documenti e fornendo informazioni sulle circostanze degli inconvenienti). I passeggeri devono essere informati su quale sia l'organismo che agisce in qualità di organismo "principale". ***Inoltre, gli organismi nazionali di applicazione garantiscono ad ogni modo e in qualsivoglia circostanza la conformità al regolamento (UE) 2017/2394. [Em. 135]***

ALLEGATO V
TAVOLA DI CONCORDANZA

| Regolamento (CE) n. 1371/2007 | Presente regolamento |
|-------------------------------|-------------------------|
| Articolo 1 | Articolo 1 |
| Articolo 1, lettera a) | Articolo 1, lettera a) |
| Articolo 1, lettera b) | Articolo 1, lettera b) |
| ---- | Articolo 1, lettera c) |
| Articolo 1, lettera c) | Articolo 1, lettera d) |
| ---- | Articolo 1, lettera e) |
| Articolo 1, lettera d) | Articolo 1, lettera f) |
| Articolo 1, lettera e) | Articolo 1, lettera g) |
| ---- | Articolo 1, lettera h) |
| Articolo 1, lettera f) | Articolo 1, lettera i) |
| Articolo 2 | Articolo 2 |
| Articolo 2, paragrafo 1 | Articolo 2, paragrafo 1 |
| Articolo 2, paragrafo 2 | ---- |
| Articolo 2, paragrafo 3 | ---- |
| Articolo 2, paragrafo 4 | ---- |
| Articolo 2, paragrafo 5 | ---- |
| Articolo 2, paragrafo 6 | ---- |
| Articolo 2, paragrafo 7 | ---- |
| ---- | Articolo 2, paragrafo 2 |
| ---- | Articolo 2, paragrafo 3 |
| Articolo 3 | Articolo 3 |
| Articolo 3, paragrafo 1 | Articolo 3, paragrafo 1 |
| Articolo 3, paragrafi 2 e 3 | ---- |
| Articolo 3, paragrafo 4 | Articolo 3, paragrafo 2 |

Articolo 3, paragrafo 5
Articolo 3, paragrafo 6
Articolo 3, paragrafo 7
Articolo 3, paragrafo 8
Articolo 3, paragrafo 9
Articolo 3, paragrafo 10

Articolo 3, paragrafo 11

Articolo 3, paragrafo 12
Articolo 3, paragrafo 13
Articolo 3, paragrafo 14
Articolo 3, paragrafo 15
Articolo 3, paragrafo 16
Articolo 3, paragrafo 17

Articolo 4

Articolo 5
Articolo 6
Articolo 7
Articolo 8

Articolo 9
Articolo 9, paragrafo 3

Articolo 3, paragrafo 3
Articolo 3, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 5
Articolo 3, paragrafo 6
Articolo 3, paragrafo 7
Articolo 3, paragrafo 8
Articolo 3, paragrafo 9
Articolo 3, paragrafo 10
Articolo 3, paragrafo 11
Articolo 3, paragrafo 12
Articolo 3, paragrafo 13
Articolo 3, paragrafo 14

Articolo 3, paragrafo 16
Articolo 3, paragrafo 17
Articolo 3, paragrafo 18
Articolo 3, paragrafo 19
Articolo 4
Articolo 5
Articolo 6
Articolo 7
Articolo 8
Articolo 9
Articolo 9, paragrafo 4
Articolo 10

Articolo 10, paragrafi 5 e 6

| | |
|--------------------------|---|
| Articolo 10 | ---- |
| Articolo 11 | Articolo 11 |
| Articolo 12 | Articolo 12 |
| Articolo 12, paragrafo 2 | ---- |
| Articolo 13 | Articolo 13 |
| Articolo 14 | Articolo 14 |
| Articolo 15 | Articolo 15 |
| Articolo 16 | Articolo 16 |
| ---- | Articolo 16, paragrafi 2 e 3 |
| Articolo 17 | Articolo 17 |
| ---- | Articolo 17, paragrafo 8 |
| Articolo 18 | Articolo 18 |
| ---- | Articolo 18, paragrafo 6 |
| ---- | Articolo 19 |
| Articolo 19 | Articolo 20 |
| Articolo 20 | Articolo 21 |
| Articolo 21, paragrafo 1 | ---- |
| Articolo 21, paragrafo 2 | Articolo 22, paragrafo 2, e articolo 23, paragrafo 2 |
| Articolo 22 | Articolo 22 |
| Articolo 22, paragrafo 2 | ---- |
| ---- | Articolo 22, paragrafo 4 |
| Articolo 23 | Articolo 23 |
| ---- | Articolo 23, paragrafo 4 |
| Articolo 24 | Articolo 24 |
| Articolo 25 | Articolo 25, paragrafi 1, 2 e 3 |
| ---- | Articolo 26 |

Articolo 26

Articolo 27

Articolo 27, paragrafo 3

Articolo 28

Articolo 29

Articolo 30

Articolo 31

Articolo 32

Articolo 33

Articolo 34

Articolo 35

Articolo 36

Articolo 37

Allegato I

Allegato II

Allegato III

Articolo 27

Articolo 28

Articolo 28, paragrafo 3

Articolo 28, paragrafo 4

Articolo 29

Articolo 30

Articolo 31

Articoli 32 e 33

Articolo 34

Articolo 34, paragrafi 1 e 3

Articolo 35

Articolo 36

Articolo 37

Articolo 38

Articolo 39

Articolo 40

Allegato I

Allegato II

Allegato III

Allegati da IV a V