

04 dicembre 2009

Regolamento UE, 23 ottobre 2007, n. 1371 - "IN VIGORE LE NORME UE SULLA TUTELA DEL CONSUMATORE NEI SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO"

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 - Pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 3 dicembre 2007

Il Parlamento Europeo e il consiglio dell'unione europea, visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 71, paragrafo 1, vista la proposta della Commissione, visto il parere del Comitato economico e sociale europeo, visto il parere del Comitato delle regioni, deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 31 luglio 2007, considerando quanto segue:

(1) 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 su rotaia ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.

(2) La comunicazione della Commissione «Strategia politica dei consumatori 2002-2006» stabilisce l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti conformemente all'articolo 153, paragrafo 2, del trattato.

(3) Poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.

(4) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile.

(5) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio saranno previste nelle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario convenzionale.

(6) Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul sistema di diritto internazionale vigente in materia 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.

(7) Le imprese ferroviarie dovrebbero cooperare per agevolare il passaggio dei passeggeri del trasporto ferroviario da un operatore all'altro, con l'emissione, ove possibile, di biglietti globali.

(8) La disponibilità di informazioni e biglietti per i passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbe essere agevolata adeguando i sistemi telematici in conformità di una specifica comune.

(9) Occorre portare avanti l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità delle STI.

(10) I servizi di trasporto ferroviario di passeggeri dovrebbero andare a vantaggio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni, dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione, alla libertà di scelta 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 concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con menomazioni sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione.

(11) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alle STI per le persone a mobilità ridotta, onde garantire che, nel rispetto delle norme comunitarie sugli appalti pubblici, tutti gli edifici e tutto il materiale rotabile siano 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.

(12) 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. La definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie dovrebbe essere oggetto di un riesame futuro.

(13) 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.

(14) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di risarcimento 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 dall'appendice CIV concernente i diritti dei passeggeri.

(15) Uno Stato membro, qualora conceda alle imprese ferroviarie una deroga dalle 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 interruzione di un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri.

(16) È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.

(17) È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri alle stazioni e a bordo dei treni.

(18) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi 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.

(19) Le imprese ferroviarie dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.

(20) Il contenuto del presente regolamento dovrebbe essere riesaminato in relazione all'adeguamento degli importi finanziari in funzione dell'inflazione e ai requisiti in materia di informazione e qualità del servizio, alla luce dell'evoluzione del mercato, nonché degli effetti del presente regolamento sulla qualità del servizio.

(21) Il presente regolamento dovrebbe lasciare impregiudicata l'applicazione della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

(22) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le infrazioni al presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbero figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive.

(23) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie comunitarie 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 comunitario, la Comunità 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.

(24) Uno degli scopi del presente regolamento è quello di migliorare i servizi di trasporto ferroviario nella Comunità. Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe temporanee per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio della Comunità.

(25) In alcuni Stati membri le imprese ferroviarie possono incontrare difficoltà ad applicare l'insieme delle disposizioni del presente regolamento al momento della sua entrata in vigore. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di accordare una deroga temporanea

all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento relativamente ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri a lunga distanza. Tuttavia, la deroga temporanea non dovrebbe applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che garantiscono alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso ai viaggi in treno e che garantiscono il diritto di coloro che vogliono acquistare biglietti per viaggi in treno di farlo senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie rispetto ai viaggiatori e al loro bagaglio, sulla necessità per tali imprese di essere opportunamente assicurate e sulla necessità che esse adottino misure adeguate per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per la gestione dei rischi.

(26) I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Pertanto, fatta eccezione per alcune disposizioni che dovrebbero applicarsi a tutti i servizi di trasporto di passeggeri nell'insieme della Comunità, gli Stati membri dovrebbero poter garantire deroghe alle disposizioni del presente regolamento per i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali.

(27) Le misure necessarie per l'attuazione del presente regolamento sono adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione.

(28) In particolare la Commissione ha il potere di adottare misure di esecuzione. Tali misure di portata generale intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento o a integrarlo con l'aggiunta di nuovi elementi non essenziali sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 bis della decisione 1999/468/CE, Hanno adottato il presente Regolamento:

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano:

- a) le informazioni che devono essere fornite dalle imprese ferroviarie, la conclusione di contratti di trasporto, l'emissione di biglietti e l'attuazione di un sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
- b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;
- c) gli obblighi delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo;
- d) la protezione delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel viaggio in treno e l'assistenza alle medesime;
- e) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio, la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri e il trattamento dei reclami; e
- f) le regole generali in materia di attuazione.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari in tutta la Comunità forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza in virtù della direttiva 95/18/CE del Consiglio, del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie.
2. Il presente regolamento non si applica alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.
3. Al momento dell'entrata in vigore del presente regolamento, gli articoli 9, 11, 12 e 19, l'articolo 20, paragrafo 1, e l'articolo 26 si applicano a tutti i servizi ferroviari per passeggeri in tutta la Comunità.
4. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3 del presente articolo, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile una volta per un periodo massimo di cinque anni, all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento ai servizi ferroviari nazionali per passeggeri.
5. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3, uno Stato membro può esonerare dall'applicazione delle disposizioni del presente regolamento i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri. Al fine di distinguere tra servizi ferroviari urbani, suburbani e regionali per passeggeri gli Stati membri applicano le definizioni contenute nella direttiva 91/440/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie. Nell'applicare tali definizioni gli Stati membri utilizzano i seguenti criteri: distanza, frequenza dei servizi, numero di fermate previste, materiale rotabile impiegato, regimi di emissione dei biglietti, fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, codici dei treni e orari.
6. Per un periodo massimo di cinque anni, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga prorogabile all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, per determinati servizi o viaggi laddove una parte significativa del servizio ferroviario per passeggeri, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio della Comunità.
7. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga tale deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro 3 dicembre 2014 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- 1) «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 2 della direttiva 2001/14/CE e qualsiasi altra impresa pubblica o privata la cui attività consiste nella prestazione di servizi di trasporto di merci e/o passeggeri per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;

- 2) «vetto»: 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;
- 3) «vetto 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;
- 4) «gestore dell'infrastruttura»: qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definita all'articolo 3 della direttiva 91/440/CEE, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza dell'infrastruttura. I compiti di gestore dell'infrastruttura per una rete o parte di essa possono essere assegnati a organismi o imprese diversi;
- 5) «gestore di stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;
- 6) «tour operator»: l'organizzatore o il rivenditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 2, punti 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- 7) «venditore di biglietti»: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria o per conto proprio;
- 8) «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;
- 9) «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 10) «biglietto globale»: uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie;
- 11) «servizio di trasporto passeggeri nazionale»: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 12) «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;
- 13) «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;
- 14) «sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario» (CIRSRT): un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi:
 - a) tabelle di marcia e orari dei servizi passeggeri;
 - b) disponibilità di posti sui servizi passeggeri;
 - c) tariffe e condizioni speciali;
 - d) accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;
 - e) possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, nella misura in cui dette possibilità sono tutte o in parte disponibili per gli abbonati;
- 15) «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
- 16) «condizioni generali di trasporto»: le condizioni del vetto, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
- 17) «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri.

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

Biciclette

Le imprese ferroviarie consentono ai passeggeri di portare sul treno, se del caso dietro pagamento, le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario specifico e se il materiale rotabile lo consente.

Articolo 6

Inammissibilità di deroghe e limitazioni

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
2. Le imprese ferroviarie possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento.

Articolo 7

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 e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi.

Articolo 8

Informazioni di viaggio

1. Senza pregiudizio dell'articolo 10, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto 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 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.
2. Le imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II.
3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.

Articolo 9

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni.
2. Fatto salvo il paragrafo 4, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:
 - a) biglietterie o distributori automatici;
 - b) per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
 - c) a bordo dei treni.
3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:
 - a) biglietterie o distributori automatici;
 - b) a bordo dei treni.
4. 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 motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali.
5. In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori 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 distributori automatici.

Articolo 10

Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione

1. Per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al presente regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgono del CIRSRT, da istituire secondo le procedure di cui al presente articolo.
2. Le specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE si applicano ai fini del presente regolamento.
3. La Commissione adotta, sulla base di una proposta presentata dall'Agenzia ferroviaria europea (ERA), le STI delle applicazioni telematiche per i passeggeri entro il 3 dicembre 2010. Le STI rendono possibile la fornitura delle informazioni di cui all'allegato II e l'emissione dei biglietti come disposto dal presente regolamento.
4. Le imprese ferroviarie adattano i loro CIRSRT in funzione dei requisiti stabiliti nelle STI, secondo un piano di realizzazione definito nelle STI stesse.
5. Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti non fornisce informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie e/o venditori di biglietti.

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 indennizzi per i 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.

Articolo 12

Assicurazione

1. Per obbligo ai sensi dell'articolo 9 della direttiva 95/18/CE, nella misura in cui si fa riferimento alla responsabilità nei confronti dei passeggeri, si intende l'obbligo dell'impresa ferroviaria di essere adeguatamente assicurata o di aver sottoscritto intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del presente regolamento.

2. Entro 3 dicembre 2010, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulla definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie. Se del caso, tale relazione presenta nel contempo proposte o raccomandazioni adeguate al riguardo.

Articolo 13

Pagamenti anticipati

1. In caso di decesso o lesioni 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. Senza pregiudizio del paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di decesso.

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 retribuibile, 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, COINCIDENZE PERSE 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

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

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 non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17; oppure

b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure

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.

Articolo 17

Indennità 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 se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:

a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;

b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di 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 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. Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio in cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea.

2. Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.

3. Il risarcimento del 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 risarcimenti. Detta soglia non può superare 4 EUR.

4. Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Articolo 18

Assistenza

1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile.

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;

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;

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 passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi.

5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2 e 3, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

CAPO V

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 19

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.

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

Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

1. Su richiesta, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.

2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 19, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti e/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.

Articolo 21

Accessibilità

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni garantiscono, mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

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.

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 fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1.

2. Gli Stati membri possono prevedere una deroga al paragrafo 1 nel caso di persone che viaggiano su servizi oggetto di un contratto di servizio pubblico aggiudicato conformemente alla normativa comunitaria, purché l'autorità competente abbia predisposto attrezzature o disposizioni alternative che garantiscano un livello equivalente o più elevato di accessibilità dei servizi di trasporto.

3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano indicate, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, informazioni facilmente accessibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta.

Articolo 23

Assistenza a bordo

Senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, 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. 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 a mobilità ridotta per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri qualora l'ampiezza 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.

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 alle persone con disabilità o mobilità ridotta conformemente agli articoli 22 e 23, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 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. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;

b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti o 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 alla persona con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare;

d) senza pregiudizio delle 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 a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza;

e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, a condizione che 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 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.

Articolo 25

Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

Se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, non si applicano limiti finanziari.

CAPO VI

SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 26

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 assicurare 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 27

Reclami

1. Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. L'impresa ferroviaria provvede a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate del servizio all'uopo preposto e delle lingue di lavoro.
2. I passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.
3. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 28 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

Articolo 28

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie definiscono 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 controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e pubblicano ogni anno, congiuntamente alla relazione annuale, una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio. Le relazioni sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sono pubblicate sul sito Internet delle imprese ferroviarie. Inoltre, esse sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia ferroviaria europea.

CAPO VII

INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

Articolo 29

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni 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 le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a disposizione degli stessi soggetti.
2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 30.

Articolo 30

Applicazione

1. 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, dall'organismo preposto all'imposizione di diritti, dall'organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e dall'impresa ferroviaria. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente paragrafo e delle relative responsabilità.

2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo appropriato designato da uno Stato membro.

Articolo 31

Cooperazione tra gli organismi di controllo

Gli organismi di controllo di cui all'articolo 30 si scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche per coordinare i principi decisionali in tutta la Comunità. La Commissione li assiste in questo compito.

CAPO VIII DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 32

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile per inosservanza delle disposizioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione le disposizioni in materia di sanzioni entro il 3 giugno 2010 e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito.

Articolo 33

Allegati

Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattandone gli allegati, tranne l'allegato I, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 34

Disposizioni in materia di modifiche

1. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento integrandolo, necessarie per l'applicazione degli articoli 2, 10 e 12 sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

2. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattando gli importi finanziari contenuti nello stesso, diversi da quelli figuranti nell'allegato I, sulla base dell'inflazione sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 35

Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 11 bis della direttiva 91/440/CEE.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 bis, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

Articolo 36

Relazione

La Commissione informa il Parlamento europeo e il Consiglio sull'applicazione e gli effetti del presente regolamento entro 3 dicembre 2012, in particolare sugli standard di qualità del servizio.

La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi del presente regolamento e dell'articolo 10 ter della direttiva 91/440/CEE. Se necessario, la relazione è corredata di proposte adeguate.

Articolo 37

Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore 24 mesi dopo la 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.