

Bruxelles, 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

ALLEGATI

della

**proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio
relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

(rifusione)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

ALLEGATI

↓ 1371/2007/CE Allegato I (adattato)

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 trasporti ~~durante il trasporto, in occasione del suo trasporto, di~~ oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli comprensivi del loro carico) ~~e di~~ 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 di ~~lesioni~~ ferimento 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 lesioni

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 uniforma 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 ~~la bolletta~~ 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 ~~la bolletta~~ 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 ~~legale~~ 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'aveute diritto ne afferma l'esistenza, il trasportatore deve compilare senza indugio e possibilmente alla presenza dell'aveute 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'aveute diritto.
3. Se l'aveute 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'aveute 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 ~~legali~~ 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 ~~in giudizio~~ 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 ~~perseguito~~ 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 prima ~~del~~ ~~ritiro~~ dell'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 ~~al~~ ~~ritiro~~ 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 venuta 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/O 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 la tariffa più bassa
- 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 ⇐
- ~~Accessibilità e~~ Condizioni di accesso per le biciclette
- Disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette
- Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto
- Disponibilità di servizi a bordo
- Procedure per il recupero dei bagagli smarriti
- Procedure per la presentazione di reclami

Parte II: Informazioni durante il viaggio

- Servizi a bordo
- Prossima fermata
- Ritardi
- Principali coincidenze
- Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

ALLEGATO III

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

~~Informazioni e biglietti~~

~~Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico~~

~~Soppressione di treni~~

~~Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)~~

~~Indagine sul grado di soddisfazione della clientela~~

~~Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio~~

~~Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta~~

↓ nuovo

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 60 e 119 minuti;

– 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;

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;
- 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".

↓ nuovo

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 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 3, paragrafo 2

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 9, paragrafo 3

Articolo 10

Articolo 11

Articolo 12

Articolo 12, paragrafo 2

Articolo 13

Articolo 14

Articolo 15

Articolo 16

Articolo 17

Articolo 18

Articolo 19

Articolo 20

Articolo 21, paragrafo 1

Articolo 21, paragrafo 2

Articolo 22

Articolo 22, paragrafo 2

Articolo 23

Articolo 24

Articolo 10, paragrafi 5 e 6

Articolo 11

Articolo 12

Articolo 13

Articolo 14

Articolo 15

Articolo 16

Articolo 16, paragrafi 2 e 3

Articolo 17

Articolo 17, paragrafo 8

Articolo 18

Articolo 18, paragrafo 6

Articolo 19

Articolo 20

Articolo 21

Articolo 22, paragrafo 2, e articolo 23,
paragrafo 2

Articolo 22

Articolo 22, paragrafo 4

Articolo 23

Articolo 23, paragrafo 4

Articolo 24

Articolo 25

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 25, paragrafi 1, 2 e 3

Articolo 26

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