



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 3.3.2004
COM(2004) 143 definitivo

2004/0049 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale

(presentata dalla Commissione)

RELAZIONE

La presente proposta, che include una serie di regole destinate a rafforzare e migliorare i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale, fa seguito al Libro bianco “La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte”¹, in cui la Commissione annuncia con chiarezza che gli utenti del sistema di trasporto devono ritornare al centro della politica dei trasporti, indipendentemente dal modo di trasporto considerato. La necessità di un’azione comunitaria in proposito è stata successivamente ribadita nella comunicazione “Verso uno spazio ferroviario europeo integrato”² in cui, sulla base di uno studio³ ordinato dalla Commissione per valutare il mercato attuale e potenziale dei servizi di trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia, sono state individuate numerose carenze riguardanti il livello di servizio del trasporto internazionale di passeggeri.

La necessità di una migliore tutela dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale è sottolineata anche dai reclami che la Commissione riceve dai cittadini europei a proposito della qualità inadeguata del servizio fornito dalle imprese ferroviarie in relazione ai treni internazionali. Le carenze lamentate riguardano molti e diversi aspetti, tra cui le insufficienti informazioni su orari e tariffe, i ritardi e le interruzioni dei servizi, la pulizia dei treni o l’inaccessibilità di carrozze o marciapiedi per le persone a mobilità ridotta.

Inoltre, la presente proposta cerca, più in generale, di trovare una risposta alle preoccupazioni per la qualità e il numero dei treni internazionali espresse nelle interrogazioni scritte e orali dei membri del Parlamento europeo⁴.

La comunicazione “Strategia politica dei consumatori 2002-2006”⁵ ha riconosciuto la necessità di una migliore tutela dei consumatori nel trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia, in particolare in quanto il trasporto ferroviario di passeggeri è spesso escluso dalla sfera di operatività della normativa comunitaria sulla tutela dei consumatori.

La convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia (*Convention relative aux transports internationaux ferroviaires*, COTIF) del 9 maggio 1980, attualmente in vigore, comprende le regole uniformi riguardanti il contratto per il trasporto internazionale di passeggeri e bagagli per ferrovia, che costituiscono l'appendice CIV. Queste disposizioni sono state concordate dagli Stati che sono membri dell’Organizzazione intergovernativa per il trasporto internazionale per ferrovia (*Organisation intergouvernementale pour les transports*

¹ COM(2001) 370 del 12/9/2001. Per il testo integrale: http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html.

² Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio, COM(2002)18 def., 23/1/2002. Per il testo integrale: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm. Il testo di questo documento di consultazione e i collegamenti alle disposizioni legali dell’UE citati in questo documento si trovano sul sito Internet dell’unità “Trasporto ferroviario e interoperabilità”: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html.

³ “Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services” (*Sviluppare il trasporto ferroviario comunitario (internazionale) di passeggeri: valutazione del mercato reale e potenziale per i servizi di trasporto ferroviario internazionale di passeggeri*) a cura di OGM, Bruxelles, febbraio 2002. Questo studio delinea un quadro completo dei problemi che i passeggeri del trasporto ferroviario internazionale incontrano. Per il testo integrale: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

⁴ L’inclusione di un elenco completo delle interrogazioni presentate e delle risposte fornite dalla Commissione esula dalle finalità del presente documento di consultazione. Un esempio è disponibile nella GU C 172E del 18.7.2002, pag. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

⁵ COM(2002)208 def. del 7.05.2002, cfr.: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html

internationaux ferroviaires, OTIF). Attualmente i membri dell'OTIF sono 41. All'OTIF partecipano tutti gli Stati membri dell'UE e i paesi in via di adesione che dispongono di ferrovie, ad eccezione dell'Estonia. L'OTIF ha posto in essere una legislazione uniforme applicabile al trasporto di passeggeri, bagagli e merci nel traffico ferroviario internazionale. La COTIF è stata modificata dal protocollo di Vilnius del 3 giugno 1999. È stata presentata una proposta di accordo sull'adesione della Comunità europea alla COTIF⁶. L'adesione della Comunità sarà possibile dopo l'entrata in vigore del protocollo di Vilnius, che avverrà dopo la ratifica della convenzione da parte di almeno due terzi dei firmatari, presumibilmente nel 2005.

L'obbligo di trasporto è stato abolito nella nuova COTIF. Il contratto unico potrebbe essere considerato come un elemento a tutela dei diritti dei passeggeri. In una certa misura sarà basato sulla cooperazione volontaria tra le imprese ferroviarie. Per valutare i diritti derivanti dalla COTIF è stata studiata la versione riveduta. La presente proposta di regolamento prevede in larga misura diritti non contemplati dalla COTIF; ad esempio l'obbligo di fornire informazioni ai passeggeri, la disponibilità di biglietti, l'indennità per danni indiretti, i diritti delle persone a mobilità ridotta, le misure di sicurezza e il trattamento dei reclami. Quanto alla responsabilità in caso di decesso o lesioni di un passeggero, la proposta va oltre le disposizioni della COTIF con l'intento di allineare il trasporto ferroviario al settore dell'aviazione civile. Introduce innovazioni anche rispetto alla responsabilità e all'indennità per ritardi e in caso di soppressione di treni. Mentre la CIV prevede in proposito la fornitura di una sistemazione e il rimborso delle spese di notifica delle persone, il regolamento riconosce al passeggero anche il diritto a un'indennità. La proposta introduce l'obbligo per le imprese ferroviarie di cooperare per assicurare la disponibilità di biglietti integrati e informazioni sui servizi di trasporto.

Il regolamento comunitario è stato giudicato lo strumento più adatto per introdurre diritti equivalenti e applicabili a tutti i passeggeri del trasporto ferroviario internazionale.

Migliorare i diritti dei passeggeri è un'iniziativa essenziale per promuovere il trasporto ferroviario e quindi contribuire a conseguire uno dei principali obiettivi della politica comune in materia di trasporti: consolidare entro il 2010 e, se possibile, incrementare la quota modale del trasporto ferroviario (6,2%⁷) rispetto ai livelli del 1998. Per conseguire questo obiettivo, il trasporto ferroviario di passeggeri deve aumentare considerevolmente in termini assoluti: da 287 miliardi di passeggeri-chilometri (pkm) nel 1998 fino a 327 miliardi di pkm, secondo la tendenza prevista, o anche 400 miliardi di pkm, secondo una visione ottimistica. Quest'ultimo valore corrisponde a un aumento di quasi il 40% del trasporto di passeggeri su rotaia, anche se la sua quota modale rappresenterà solo un modesto 6,7%. Nello studio summenzionato si stima che il trasporto internazionale per ferrovia rappresenti tra il 10% e il 15% del fatturato delle imprese ferroviarie. Lo studio cita anche l'enorme potenziale del trasporto ferroviario di passeggeri dovuto al sensibile aumento previsto di viaggi all'estero, considerando l'andamento della struttura demografica della popolazione europea: gli anziani hanno maggiori probabilità di viaggiare in treno in quanto lo considerano un mezzo di trasporto più comodo e adatto dell'automobile, del pullman o dell'aereo.

Consultazione

⁶ COM(2003) 696 def., 17.11.2003

⁷ Cfr. Energy and Transport in figures (*L'energia e i trasporti in cifre*), edizione del 2003, tabella 3.5.2, http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top

Nell'ottobre del 2002 i servizi della Commissione hanno pubblicato un documento di consultazione⁸ che presenta una panoramica dei principali problemi e temi da trattare a livello comunitario. I singoli temi di questo documento riguardavano le disposizioni generali e le condizioni di trasporto applicabili ai viaggi internazionali per ferrovia; i diritti dei passeggeri prima, durante e dopo il viaggio e gli obblighi dei passeggeri durante il viaggio a bordo di un treno internazionale. Il documento è stato discusso nel corso di un'audizione⁹ organizzata nel novembre 2002 alla quale hanno partecipato i principali soggetti interessati, le imprese ferroviarie, i gestori dell'infrastruttura, le organizzazioni dei passeggeri e dei consumatori e i rappresentanti degli Stati membri. Gli operatori del settore hanno risposto alle domande poste nel documento di consultazione, che sono state prese in considerazione per elaborare la presente proposta.

Le organizzazioni dei consumatori, i rappresentanti delle organizzazioni europee dei passeggeri e la maggioranza degli Stati membri hanno espresso il loro sostegno all'approccio normativo a livello comunitario, mentre le imprese ferroviarie e, in misura minore, i gestori dell'infrastruttura lo hanno respinto. Le imprese ferroviarie, rappresentate dalla Comunità delle ferrovie europee (CER), hanno ricordato le attività intraprese per elaborare una carta dei passeggeri con l'obiettivo di migliorare i diritti dei passeggeri su base volontaria.

La Commissione ha accolto con favore gli sforzi compiuti dalla CER per migliorare in misura significativa la qualità dei servizi ferroviari, a livello nazionale e internazionale, e riconosce che il potenziale campo di applicazione della carta dei passeggeri è più ampio di quello di un approccio comunitario, che sarà limitato ai viaggi internazionali dei passeggeri. Tuttavia, i temi sollevati nel documento di consultazione, tra cui la responsabilità dell'impresa ferroviaria, l'indennità in caso di ritardo e soppressione di treni o l'accesso a sistemi telematici di prenotazione, devono essere trattati in un quadro normativo invece che nell'ambito di un accordo volontario tra imprese ferroviarie, e ciò per garantire ai passeggeri diritti giuridicamente tutelati.

È stato svolto uno studio principalmente basato sul tema dell'indennità in caso di ritardo¹⁰. Lo studio, presentato agli operatori del settore nel giugno del 2003, ha mostrato chiaramente che l'introduzione di regimi di indennizzo aumenterebbe solo leggermente i costi sostenuti dalle imprese ferroviarie: secondo una stima approssimativa, i costi aggiuntivi sarebbero equivalenti a meno dell'1% del fatturato delle imprese ferroviarie operanti nel trasporto internazionale. È difficile quantificare i vantaggi dell'introduzione di regimi di indennizzo, visto che continuano a mancare dati affidabili, e valutare i problemi connessi alla quantificazione degli effetti di un miglioramento della qualità. I costi dovuti a ritardi e soppressioni sono probabilmente pari o superiori ai costi dell'introduzione di regimi di indennizzo in quanto occorre tenere conto anche dei costi per il personale supplementare, degli straordinari e del materiale rotabile. L'introduzione di un regime di indennità dovrebbe quindi essere un ulteriore incentivo per le imprese ferroviarie a migliorare i livelli di qualità.

Base giuridica

⁸ Documento di consultazione sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. Anche le reazioni e le risposte al documento di consultazione possono essere trovate su questo sito.

⁹ Relazione sull'audizione del 15 novembre 2002, disponibile in inglese, francese e tedesco, cfr.: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. Una prima audizione esplorativa è stata organizzata nell'ottobre del 2001. La relazione su questa prima audizione può essere consultata sullo stesso sito web.

¹⁰ The Landwell report; Etude sur les systemes de penalites dans le domaine ferroviaire, 14 febbraio 2003.

La base giuridica della proposta è indicata esplicitamente all'articolo 71 del trattato CE, al quale si applica la procedura di codecisione.

Obiettivi e ambito di applicazione

La presente proposta intende stabilire i diritti e gli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario internazionale allo scopo di migliorare l'efficacia e la capacità di attrazione del trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia. La proposta fissa disposizioni sui requisiti minimi per le informazioni che devono essere fornite ai passeggeri prima, durante e dopo il viaggio; le condizioni contrattuali; la responsabilità delle imprese ferroviarie in caso di incidenti, ritardi o soppressioni di treni; le condizioni per l'assistenza alle persone a mobilità ridotta e, infine, le condizioni in base alle quali le imprese ferroviarie coopereranno per conseguire gli obiettivi del regolamento.

Inoltre, la proposta definisce gli obblighi che devono essere rispettati dai passeggeri, tra cui l'obbligo di acquistare un biglietto e di evitare comportamenti suscettibili di recare disturbo al personale di scorta o agli altri passeggeri.

Disposizioni specifiche

Capo 1 - Disposizioni generali

Articolo 1

Questo articolo definisce l'oggetto e l'ambito di applicazione del regolamento.

Articolo 2

Contiene le definizioni.

Capo 2 - Informazioni e biglietti

Articolo 3

Sancisce il diritto dei passeggeri di ottenere informazioni. Conformemente all'allegato, le informazioni riguardano le fasi prima, durante e dopo il viaggio. L'articolo definisce il contenuto delle informazioni e il formato da usare per presentarle.

Articolo 4

Il paragrafo 1 riguarda il contratto di trasporto e il suo valore di prova. Il paragrafo 2 riguarda l'emissione di biglietti e le informazioni che essi devono fornire. Il paragrafo 3 conferisce al passeggero il diritto di trasferire un biglietto emesso a suo nome. Il paragrafo 4 prende in considerazione l'evoluzione dei biglietti, prevedendo per esempio l'uso di biglietti elettronici.

Articolo 5

Questo articolo corrisponde all'articolo 3 del regolamento n. 2299/89 su un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione. È molto importante assicurare un accesso non discriminatorio a questi sistemi e proteggere gli interessi dei consumatori.

Articolo 6

Sancisce il diritto del passeggero di acquistare un biglietto integrato globale per il viaggio internazionale. L'esercizio di questo diritto è assicurato solo se le imprese ferroviarie hanno l'obbligo di cooperare. Cooperando tra loro, le imprese ferroviarie possono semplificare il trasporto ferroviario internazionale. Il paragrafo 3 riguarda i canali di distribuzione dei biglietti ferroviari internazionali. L'articolo stabilisce inoltre le condizioni alle quali un passeggero può acquistare un biglietto a bordo del treno.

Capo 3 - Responsabilità dell'impresa ferroviaria

Articolo 7

Riguarda la responsabilità in caso di decesso o lesioni di un passeggero. L'impresa ferroviaria è responsabile se l'incidente è avvenuto quando il passeggero era a bordo del treno, vi stava salendo o ne stava scendendo. L'impresa ferroviaria è a tal proposito responsabile anche per il gestore dell'infrastruttura.

Il paragrafo 2 stabilisce l'obbligo di sottoscrivere un'assicurazione per un determinato importo. Il settore dell'aviazione civile prevede norme simili all'articolo 3, paragrafo 2 del regolamento n. 889/2002¹¹.

Articolo 8

Riguarda la responsabilità in relazione al bagaglio a mano, qualora il passeggero subisca lesioni a seguito di incidente o meno. Nel primo caso l'impresa ferroviaria è responsabile, nel secondo solo in caso di colpa.

Articolo 9

Riguarda la responsabilità per i bagagli. L'impresa ferroviaria è responsabile se il danno si è verificato mentre la custodia del bagaglio era affidata alla sua responsabilità.

Articolo 10

Conferisce al passeggero il diritto di essere indennizzato in caso di ritardo. L'impresa ferroviaria è responsabile del ritardo - incluso il ritardo che causa la perdita di una coincidenza - e della soppressione di treni, salvo in circostanze eccezionali.

Articolo 11

Riconosce al passeggero il diritto di essere indennizzato per danni indiretti dovuti a ritardo, coincidenza persa o soppressione di treni.

Capo 4 - Danni e indennità

Articolo 12

Questo articolo allinea il settore ferroviario a quello aeronautico in quanto introduce una responsabilità oggettiva senza limiti pecuniari in caso di decesso o lesioni di un passeggero.

Fino a un importo di 220 000 euro, corrispondenti a circa 175 000 diritti speciali di prelievo (*Special Drawing Rights*, DSP), l'impresa ferroviaria non può contestare la richiesta di indennità tranne quando il danno sia causato dal passeggero stesso. Al di sopra di questo importo può contestarla ma ha l'onere della prova ed è tenuta a dimostrare di non avere commesso una colpa. Anche la CIV prevede in caso di decesso e lesioni di un passeggero una responsabilità oggettiva, che si applica quindi anche senza che sia stata commessa una colpa,

¹¹ Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti.

ma che può essere contestata in determinate circostanze. La responsabilità introdotta qui è pertanto più stringente. Il DSP è uno strumento di riserva internazionale creato dal FMI nel 1969 ed è definito come un paniere di valute, oggi costituito dall'euro, dallo yen giapponese, dalla sterlina inglese e dal dollaro USA. È usato nel settore aeronautico, in quello marittimo e nell'ambito della COTIF. Dal punto di vista dei passeggeri, è stato ritenuto più adeguato usare l'euro come valuta nel presente regolamento. Tuttavia, gli importi indicati sono calcolati in DSP, pertanto si ottengono cifre non arrotondate.

L'articolo 12, paragrafo 3 riconosce un diritto ai discendenti.

Articolo 13

Riconosce al passeggero il diritto di ottenere un pagamento anticipato per coprire le immediate esigenze finanziarie subito dopo l'incidente. Questa misura corrisponde a quella applicata nel settore aeronautico.

Articolo 14

Definisce l'importo dovuto in caso di bagaglio danneggiato o distrutto. L'importo per il bagaglio a mano è equivalente a quello della CIV (articolo 34), mentre quello per il bagaglio di altro tipo è equivalente a quello applicato nel settore aeronautico (articolo 22, paragrafo 2 della decisione 2001/539¹² del Consiglio).

Articolo 15

Sancisce il diritto a un'indennità in caso di ritardo. Gli importi sono indicati nell'allegato e sono differenziati in relazione al tipo di treno e alla durata del viaggio. L'articolo definisce inoltre i termini entro i quali l'indennità deve essere pagata, nonché le modalità di pagamento. Non è prevista alcuna indennità per importi pari o inferiori a quattro euro.

Articolo 16

Sancisce il diritto dei passeggeri di essere rimborsati o di proseguire il viaggio secondo un itinerario alternativo in caso di perdita di coincidenza dovuta a ritardo o soppressione di un treno. La stessa misura viene proposta nel settore aeronautico in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardi considerevoli.

Articolo 17

Riconosce ai passeggeri il diritto di ricevere assistenza in caso di ritardo, coincidenza persa o treno soppresso. L'assistenza in oggetto comprende i pasti, la sistemazione in albergo, il trasporto e la comunicazione di notizie a persone. In virtù di questo articolo, su richiesta un'impresa ferroviaria è tenuta a certificare sul biglietto che il treno ha subito ritardo o è stato soppresso, consentendo così ai passeggeri di esercitare i loro diritti con maggiore facilità.

Articolo 18

¹² Decisione del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal)

Chiarisce che le norme del regolamento in materia di responsabilità si applicano anche se parte del trasporto ferroviario si svolge mediante traghetto (quando cioè le carrozze ferroviarie sono trasportate a bordo di un traghetto), a meno che il regime giuridico applicato sul traghetto non sia più favorevole per i passeggeri.

Il regolamento si applica se il trasporto per ferrovia è temporaneamente sospeso e i passeggeri sono trasportati con un altro mezzo di trasporto.

Articolo 19

Questo articolo intende chiarire che quando un viaggio internazionale è eseguito da varie imprese ferroviarie successive il passeggero ha la possibilità di scegliere a quale impresa inviare il reclamo e le imprese ferroviarie sono responsabili secondo il principio “tutte per una e una per tutte”.

Articolo 20

Questo articolo intende proteggere i diritti dei passeggeri quando l'impresa ferroviaria con cui è stato sottoscritto il contratto di trasporto affida l'esecuzione del trasporto a un'altra impresa ferroviaria.

Articolo 21

Definisce i soggetti verso i quali l'impresa ferroviaria è responsabile. Oltre a essere responsabile per il personale e altri soggetti dei cui servizi si avvale, l'impresa ferroviaria è anche responsabile per il personale del gestore dell'infrastruttura.

Articolo 22

Stabilisce che un reclamo presentato in virtù del regolamento può essere inoltrato all'impresa ferroviaria esclusivamente alle condizioni ed entro i limiti fissati nel regolamento. Lo stesso vale per un reclamo presentato contro una persona per cui l'impresa ferroviaria è responsabile.

Articolo 23

Riguarda la prescrizione delle azioni. Il paragrafo 1 corrisponde all'articolo 60 della CIV, mentre il paragrafo 2 corrisponde a quanto applicato nel settore aeronautico: il periodo di prescrizione è quindi prolungato di un anno rispetto alla CIV.

Articolo 24

Disciplina il diritto di ricorso.

Articolo 25

L'articolo 25, paragrafo 1 garantisce ai passeggeri la nullità di disposizioni che derogano agli obblighi previsti dal regolamento. L'articolo 25, paragrafo 2 chiarisce che le disposizioni del regolamento contengono requisiti minimi e che possono essere applicate condizioni più favorevoli.

Articolo 26

Stabilisce le eccezioni alle norme in materia di responsabilità. L'impresa ferroviaria non è ritenuta responsabile se dimostra che il danno è stato causato dal passeggero. La stessa norma vale anche in caso di decesso o lesioni di un passeggero.

Articolo 27

Istituisce il diritto di una persona a mobilità ridotta di acquistare un biglietto e una prenotazione per un viaggio internazionale.

Articolo 28

Riconosce alle persone a mobilità ridotta il diritto all'assistenza a condizione che gli interessati preavvisino l'impresa ferroviaria delle loro esigenze personali. Viene prestata assistenza per salire e scendere dal treno, nonché per il trasbordo sulla coincidenza. Questo articolo introduce la nozione di gestore di stazione, cioè la persona tenuta a fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta nelle stazioni ferroviarie.

Articolo 29

Designa la persona responsabile della fornitura di assistenza. Inoltre contiene una serie di norme sulle tariffe.

Articolo 30

Riconosce alle persone a mobilità ridotta il diritto di chiedere assistenza all'impresa ferroviaria o al tour operator a bordo del treno, per salire o scendere, a condizione di averli preavvisati delle loro esigenze personali.

Articolo 31

Riguarda il ricevimento di notifiche e la comunicazione tra l'impresa ferroviaria o il tour operator e l'organismo di gestione presso la stazione ferroviaria.

Capo 7 - Qualità del servizio

Articolo 32

Riguarda la sicurezza nelle stazioni ferroviarie e a bordo dei treni. Le imprese ferroviarie devono cooperare per garantire la sicurezza dei passeggeri.

Articolo 33

Intende garantire un certo livello di qualità del servizio. Devono essere definite norme di qualità del servizio per i treni internazionali. L'impresa ferroviaria che assicura il servizio deve monitorare le prestazioni e renderle pubbliche.

Articolo 34

Stabilisce un meccanismo per il trattamento dei reclami a vantaggio dei passeggeri e indica a chi possono essere presentati i reclami, in quale lingua, chi è tenuto a rispondere ed entro quali termini. Inoltre stabilisce che le imprese ferroviarie devono pubblicare il numero di reclami ricevuti.

Articolo 35

Stabilisce a chi deve essere inoltrato un reclamo in materia di responsabilità.

Articolo 36

Stabilisce gli obblighi dei passeggeri: essere in possesso di un biglietto valido e adottare un comportamento corretto.

Capo 8 - Controllo e applicazione

Articolo 37

Stabilisce che un'impresa ferroviaria deve informare il pubblico sui treni che saranno soppressi.

Articolo 38

Istituisce l'obbligo per lo Stato membro di designare un organo responsabile dell'applicazione del regolamento.

Articolo 39

Stabilisce che gli organi designati devono cooperare e scambiare informazioni tra loro.

Capo 9 - Disposizioni finali

Articolo 40

Determina le sanzioni per l'inosservanza delle disposizioni del regolamento.

Articolo 41

Fa riferimento alla modifica degli allegati.

Articolo 42

Riguarda la modifica delle disposizioni sugli importi indicati nel regolamento.

Articolo 43

Fissa le procedure di comitato.

Articolo 44

Prevede che la Commissione informi il Parlamento europeo e il Consiglio sull'applicazione e gli effetti del presente regolamento tre anni dopo l'entrata in vigore.

Articolo 45

Stabilisce la data di entrata in vigore del regolamento.

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto internazionale per ferrovia

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 Commissione¹³,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹⁴,

visto il parere del Comitato delle regioni¹⁵,

deliberando in conformità con la procedura di cui all'articolo 251 del trattato¹⁶,

considerando quanto segue:

- (1) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante garantire la qualità dei servizi ferroviari e tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario internazionale, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario internazionale di passeggeri per aiutare il trasporto su rotaia ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.
- (2) La comunicazione "Strategia politica dei consumatori 2002-2006"¹⁷ stabilisce l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti e di applicare la tutela dei consumatori nel settore dei trasporti come previsto dall'articolo 153, paragrafo 2 del trattato.
- (3) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima, durante e dopo il viaggio.
- (4) Il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, pertanto i suoi diritti devono essere tutelati.
- (5) Se usati correttamente, i sistemi telematici di vendita di biglietti ferroviari possono fornire un servizio importante e utile ai passeggeri. È pertanto necessario agevolare l'accesso a questi sistemi secondo criteri non discriminatori.

¹³ GU C , , pag. .

¹⁴ GU C , , pag. .

¹⁵ GU C , , pag. .

¹⁶ GU C , , pag. .

¹⁷ COM(2002)208 def., GU C 137 dell'8.6.2002, pag. 2.

- (6) Le imprese ferroviarie devono cooperare per agevolare il passaggio da una rete all'altra e da un operatore all'altro, emettendo a tal fine biglietti globali integrati ai passeggeri delle ferrovie.
- (7) Per assicurare che i passeggeri del trasporto ferroviario internazionale beneficino delle norme stabilite dal presente regolamento, le imprese ferroviarie che offrono servizi di trasporto passeggeri devono cooperare. Detta cooperazione deve essere aperta senza discriminazioni a tutte le imprese ferroviarie che offrono servizi di trasporto passeggeri.
- (8) I servizi di trasporto ferroviario internazionale di passeggeri devono recare beneficio ai cittadini. Di conseguenza, le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni, devono poter accedere al trasporto ferroviario alle stesse condizioni.
- (9) Nel contesto di un sistema di trasporto ferroviario sicuro e moderno, è opportuno adottare un sistema di responsabilità civile illimitata in caso di decesso o lesioni dei passeggeri.
- (10) L'applicazione di limiti alla responsabilità in caso di perdita del bagaglio, di danni al bagaglio e di danni dovuti a ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del treno deve apportare maggiore chiarezza e fornire incentivi al mercato del trasporto internazionale di passeggeri, a tutto vantaggio dei viaggiatori.
- (11) È auspicabile provvedere alle esigenze finanziarie più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.
- (12) È importante che le norme del presente regolamento si applichino anche quando parte del trasporto di passeggeri sia effettuato con altri modi (in particolare via mare o idrovia interna), nel corso del viaggio per ferrovia o a seguito di cambiamenti temporanei. La prevalenza della responsabilità dell'operatore ferroviario è conforme alle convenzioni internazionali, in particolare all'articolo 1, paragrafo 3 delle regole uniformi riguardanti il contratto di trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia (CIV – Appendice A alla convenzione), al protocollo di Vilnius del 1999, e all'articolo 2, paragrafo 2 della convenzione di Atene del 2002 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio.
- (13) In caso di trasporto effettuato da imprese ferroviarie successive, i passeggeri devono avere la possibilità di presentare la domanda di indennità a una qualsiasi delle imprese ferroviarie che partecipano al trasporto.
- (14) Nell'interesse del mercato del trasporto di passeggeri per ferrovia deve essere mantenuto un livello elevato di sicurezza nelle stazioni e a bordo dei treni.
- (15) Nell'interesse degli altri passeggeri e dell'impresa ferroviaria i passeggeri sono tenuti a osservare determinate norme di comportamento.
- (16) Gli effetti del presente regolamento devono essere riesaminati, in particolare in relazione all'inflazione e all'evoluzione della concorrenza nei mercati del trasporto di passeggeri per ferrovia.
- (17) Il presente regolamento non deve pregiudicare 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 dati¹⁸.

- (18) Per le infrazioni alle disposizioni del presente regolamento gli Stati membri devono stabilire adeguate sanzioni.
- (19) Gli obiettivi dell'azione prevista, cioè lo sviluppo delle ferrovie comunitarie e l'introduzione di diritti per i passeggeri nel traffico ferroviario internazionale, non possono essere sufficientemente realizzati dagli Stati membri in considerazione della notevole dimensione internazionale e della necessità di un coordinamento internazionale nel trasporto internazionale di passeggeri, e possono pertanto essere realizzati meglio a livello comunitario. La Comunità può di conseguenza adottare misure conformi al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato. In conformità con il principio di proporzionalità, sancito nel medesimo articolo, il presente regolamento non va al di là di quanto necessario per il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- (20) Le misure necessarie per l'applicazione del presente regolamento devono essere adottate nell'osservanza della decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione¹⁹,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO 1 DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento stabilisce i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale.
2. Il presente regolamento si applica ai viaggi internazionali compiuti all'interno della Comunità nei quali il servizio internazionale è operato da un'impresa ferroviaria titolare di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE²⁰ del Consiglio.

Qualora la Comunità abbia concluso un accordo in materia di trasporto ferroviario con un paese terzo, il presente regolamento si applica anche ai viaggi internazionali con origine o destinazione in detto paese o che vi transitano.

1. Il presente regolamento si applica ai sistemi telematici di informazione e prenotazione per il trasporto ferroviario, ove disponibili e/o utilizzati nella Comunità

¹⁸ GUL 281 del 23.11.1995, pag. 31.

¹⁹ GUL 184 del 17.7.1999, pag. 23.

²⁰ GUL 143 del 27.6.1995, pag. 70.

per fornire informazioni su viaggi internazionali per ferrovia, nonché per la distribuzione e la vendita di biglietti e/o prenotazioni per detti viaggi internazionali.

Articolo 2

Definizioni

Ai fini del presente regolamento i seguenti termini sono così definiti:

- 1) “impresa ferroviaria”: qualsiasi impresa pubblica o privata titolare di licenza ai sensi della legislazione comunitaria applicabile la cui attività principale consiste nella prestazione di servizi di trasporto ferroviario di passeggeri, compresa la fornitura della trazione;
- 2) “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 diversi organismi o imprese;
- 3) “organismo responsabile della ripartizione”: l’organismo responsabile della ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria;
- 4) “organismo responsabile dell’imposizione di diritti”: l’organismo responsabile dell’imposizione di diritti per l’uso della capacità di infrastruttura ferroviaria;
- 5) “tour operator”: l’organizzatore o il rivenditore, diverso da un’impresa ferroviaria, ai sensi della definizione dell’articolo 2, punti (2) e (3) della direttiva 90/314/CEE²¹ del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti “tutto compreso”;
- 6) “stazione ferroviaria principale”: una stazione principale servita da treni internazionali e/o nazionali che effettuano percorrenze superiori a 100 km;
- 7) “gestore di stazione”: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione e/o manutenzione delle stazioni ferroviarie;
- 8) “contratto di trasporto”: il contratto concluso tra un’impresa ferroviaria e/o un tour operator, da un lato, e un passeggero, dall’altro, per la fornitura di uno o più viaggi internazionali e, ove previsto, una o più prenotazioni, indipendentemente dal fatto che il trasporto sia effettuato da un’altra impresa di trasporto o altra impresa ferroviaria o che l’impresa ferroviaria e/o il tour operator che conclude il contratto lo abbia subappaltato ad un’altra impresa di trasporto o altra impresa ferroviaria;
- 9) “biglietto”: un documento valido che serve come prova della conclusione di un contratto di trasporto e che dà diritto al trasporto, ovvero il documento equivalente in forma non cartacea, incluso il formato elettronico, rilasciato o autorizzato dall’impresa ferroviaria;

²¹ GUL 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- 10) “prenotazione”: la prova che dimostra che il passeggero è in possesso di un biglietto o altra prova indicante che la prenotazione è stata accettata e registrata dall'impresa ferroviaria o dal tour operator;
- 11) “biglietto globale”: uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto necessario per effettuare un viaggio internazionale dall'origine fino alla destinazione usando un certo numero di treni e/o imprese ferroviarie;
- 12) “viaggio internazionale”: un viaggio per ferrovia in cui è attraversata almeno una frontiera interna della Comunità e che può essere effettuato con un treno internazionale e/o nazionale per la tratta interna del viaggio;
- 13) “servizio internazionale”: un servizio di trasporto internazionale di passeggeri nel quale il treno attraversa almeno una frontiera comunitaria interna; il treno può essere unito a un altro convoglio e/o scomposto e le varie sezioni possono avere origini e destinazioni diverse, purché tutti i vagoni attraversino almeno una frontiera;
- 14) “servizio internazionale ad alta velocità”: un servizio di trasporto ferroviario internazionale in cui almeno una parte del trasporto è svolta su un'infrastruttura ferroviaria dedicata ad alta velocità ai sensi dell'articolo 2, lettera a) della direttiva 1996/48/CE²² del Consiglio.
- 15) “ritardo”: il tempo fra la partenza e/o l'arrivo previsti nell'orario operativo o nell'orario pubblicato, compreso il materiale informativo distribuito ai passeggeri, presso la stazione ferroviaria di partenza e/o di arrivo da un lato e la partenza e/o l'arrivo effettivi del treno internazionale o del treno internazionale ad alta velocità dall'altro;
- 16) “soppressione”: la sospensione di un servizio internazionale o di un servizio internazionale ad alta velocità programmato;
- 17) “danni indiretti”: danni significativi derivanti da un ritardo, da un ritardo che causa la perdita di una coincidenza o dalla soppressione di un servizio;
- 18) “orario operativo”: i dati che definiscono tutti i movimenti programmati dei treni e del materiale rotabile sulla rispettiva infrastruttura nel periodo in cui l'orario è in vigore;
- 19) “sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario”: un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto di passeggeri offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi:
 - (a) orari dei treni;
 - (b) disponibilità di posti sui treni;
 - (c) tariffe e condizioni speciali;
 - (d) accessibilità dei treni per le persone a mobilità ridotta;

²² GUL 235 del 17.9.1996, pag. 6.

- (e) possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti, nella misura in cui dette possibilità sono disponibili completamente o parzialmente agli abbonati;
- 20) “venditore di sistemi”: qualsiasi soggetto e i suoi affiliati responsabili dell’esercizio o della vendita dei sistemi telematici di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
- 21) “persona a mobilità ridotta”: qualsiasi persona la cui mobilità, a causa di incapacità fisica, sensoriale o locomotoria, handicap mentale, età, malattia o qualsiasi altro fattore, sia ridotta nell’uso dei trasporti e la cui situazione richieda un’attenzione particolare e l’adattamento alle relative esigenze personali del servizio disponibile a tutti i passeggeri;
- 22) “impresa ferroviaria successiva”: un’impresa ferroviaria che assicura una parte del trasporto internazionale.
- 23) “impresa ferroviaria sostitutiva”: un’impresa ferroviaria che non ha concluso il contratto di trasporto con il passeggero ma alla quale l’impresa ferroviaria ha affidato l’effettuazione totale o parziale del trasporto.

CAPO II INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Articolo 3

Informazioni di viaggio

Le imprese ferroviarie e/o i tour operator forniscono al passeggero almeno le informazioni di cui all’allegato I.

Le informazioni riguardanti la fase precedente al viaggio di cui all’allegato I devono essere fornite anche per servizi offerti da altre imprese ferroviarie.

Le informazioni devono essere fornite nel formato più adatto.

Articolo 4

Contratto di trasporto e biglietti

1. Con il contratto di trasporto le imprese ferroviarie si impegnano a trasportare il passeggero, il bagaglio a mano e il bagaglio di altro tipo fino al luogo di destinazione. Il contratto deve essere confermato da uno o più biglietti rilasciati al passeggero. I biglietti sono considerati prova facente fede della conclusione del contratto.
2. Le imprese ferroviarie emettono biglietti su cui sono riportate almeno le informazioni di cui all’allegato II.
3. I biglietti e le prenotazioni emessi a nome del passeggero sono trasferibili a un'altra persona alle condizioni specificate al momento dell'acquisto dei biglietti.

4. I biglietti e le prenotazioni possono essere emessi sotto forma di registrazione di dati elettronici che possono essere convertiti in simboli scritti leggibili.

Articolo 5

Accesso ai sistemi di informazione sui viaggi

1. Fatto salvo il disposto del regolamento (CEE) n. 2299/89 del Consiglio, del 24 luglio 1989²³, relativo ad un codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione, in particolare l'articolo 21, lettera b), si applicano i seguenti paragrafi dal 2 al 7.
2. Un venditore di sistemi che offre servizi di distribuzione in relazione a servizi programmati di trasporto ferroviario di passeggeri permette a ogni impresa ferroviaria che ne faccia apposita domanda di partecipare, a condizioni uguali e non discriminatorie, a questi servizi nei limiti della capacità disponibile del sistema in questione, fatti salvi i limiti tecnici che non rientrano sotto il controllo del venditore di sistemi.
3. Al venditore di sistemi è fatto divieto:
 - (a) di applicare condizioni irragionevoli ai contratti con un'impresa ferroviaria partecipante;
 - (b) di chiedere l'accettazione di condizioni supplementari che, per loro natura o in base agli usi commerciali, non sono connesse alla partecipazione al sistema di informazione in questione e deve pertanto applicare le stesse condizioni per lo stesso livello di servizio.
4. Un venditore di sistemi non impone all'impresa ferroviaria, come condizione per la partecipazione al suo sistema di informazioni, il divieto di partecipare contemporaneamente anche a un altro sistema.
5. Un'impresa ferroviaria partecipante ha il diritto di recedere dal contratto con un venditore di sistemi senza incorrere in sanzioni, con preavviso di almeno sei mesi con scadenza non prima della fine del primo anno.
6. Le strutture per il caricamento e il trattamento dei dati forniti dal venditore di sistemi sono offerti a tutte le imprese ferroviarie partecipanti senza alcuna discriminazione.
7. Il venditore di sistemi che apporta miglioramenti ai servizi di distribuzione forniti o agli strumenti usati per prestare detti servizi li mette a disposizione di tutte le imprese ferroviarie partecipanti secondo le stesse modalità e le stesse condizioni, fatte salve le limitazioni tecniche del momento.

²³ GU L 220 del 29.07.1989, pag. 1.

Articolo 6

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e/o i tour operator emettono biglietti e/o biglietti globali almeno per i viaggi internazionali tra le stazioni ferroviarie principali e per le stazioni ferroviarie situate in una zona al cui centro si trova la stazione ferroviaria principale più vicina.
2. Fatto salvo il disposto degli articoli 81, 82 e 86 del trattato, le imprese ferroviarie cooperano per fornire al passeggero biglietti globali integrati per i viaggi internazionali. La cooperazione è aperta a qualsiasi impresa ferroviaria su base non discriminatoria. Ai servizi usati per emettere i biglietti si applicano tariffe commisurate ai costi. Le imprese ferroviarie notificano alla Commissione gli accordi di cooperazione un anno dopo l'entrata in vigore del presente regolamento.
3. I biglietti per viaggi internazionali devono essere distribuiti ai passeggeri almeno attraverso i seguenti punti vendita:
 - (a) biglietterie e, se disponibili, distributori automatici in tutte le principali stazioni ferroviarie, o:
 - (b) per telefono/via Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia informatica avente ampia diffusione, senza costi aggiuntivi per l'uso di questo canale di distribuzione.
4. Tuttavia, le imprese ferroviarie devono offrire la possibilità di acquistare biglietti per viaggi internazionali a bordo del treno, alle condizioni di cui all'articolo 36.

CAPO III RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA FERROVIARIA

Articolo 7

Decesso e lesioni dei passeggeri

1. L'impresa ferroviaria è responsabile in caso di decesso o lesioni, fisiche o mentali, di un passeggero, a condizione che l'incidente che ha causato il decesso o le lesioni sia avvenuto quando il passeggero era a bordo del treno, vi stava salendo o ne stava scendendo.
2. Per l'obbligo di assicurazione ai sensi dell'articolo 9 della direttiva 95/18/CE, nella misura in cui fa riferimento alla responsabilità nei confronti dei passeggeri, si intende l'obbligo dell'impresa ferroviaria di essere assicurata per un importo tale da garantire che tutte le persone aventi diritto a indennizzo ricevano l'intero importo al quale hanno diritto a norma del presente regolamento.

La copertura assicurativa minima per passeggero è di 310 000 euro.

Articolo 8

Bagaglio a mano

1. In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita totale o parziale o del danno subito dagli effetti personali che il passeggero aveva con sé come bagaglio a mano.
2. Negli altri casi, l'impresa ferroviaria non è responsabile della perdita o del danno subito dagli effetti personali e dal bagaglio a mano della cui supervisione è responsabile il passeggero, a meno che la perdita o il danno non si sia verificato per colpa dell'impresa ferroviaria.

Articolo 9

Altro bagaglio

L'impresa ferroviaria è responsabile del danno subito in caso di distruzione totale o parziale, perdita o danno subito dal bagaglio a condizione che l'evento che ha causato la distruzione, la perdita o il danno sia avvenuto quando il bagaglio era affidato alla responsabilità dell'impresa ferroviaria.

Articolo 10

Ritardo

L'impresa ferroviaria è responsabile in caso di ritardo, compreso un ritardo che causa la perdita di una coincidenza e/o la soppressione di un servizio di trasporto internazionale di passeggeri e/o di trasporto di bagagli.

L'impresa ferroviaria non è responsabile del ritardo o della soppressione di un servizio internazionale quando ciò sia dovuto a condizioni climatiche eccezionali, catastrofi naturali, atti di guerra o di terrorismo.

Articolo 11

Danni indiretti

L'impresa ferroviaria è responsabile del danno qualora sia responsabile di un ritardo, di un ritardo che causa la perdita di una coincidenza o della soppressione di un treno, indipendentemente dalle indennità da corrispondere ai sensi dell'articolo 10.

Fatto salvo il disposto dell'articolo 16, per i ritardi inferiori a un'ora non è prevista alcuna indennità per danni indiretti.

CAPO IV DANNI E INDENNITÀ

Articolo 12

Danni in caso di decesso o lesioni dei passeggeri

1. La responsabilità di un'impresa ferroviaria per i danni in caso di decesso o lesioni di un passeggero non è soggetta a limiti finanziari.
2. Per i danni di cui all'articolo 7, paragrafo 1 non superiori a 220 000 euro per ogni passeggero, l'impresa ferroviaria non può escludere o limitare la sua responsabilità. Al di sopra di tale importo, l'impresa ferroviaria non è responsabile dei danni se dimostra di non aver posto in essere comportamenti neglienti o colposi.
3. In caso di decesso del passeggero, anche i soggetti che quest'ultimo aveva o avrebbe avuto l'obbligo giuridico di mantenere e che sono privati del loro sostentamento, ricevono un'indennità per la perdita subita.

Articolo 13

Pagamenti anticipati

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria effettua un pagamento anticipato a copertura delle immediate necessità economiche, entro 15 giorni dall'identificazione della persona avente diritto all'indennità.

In caso di decesso la somma da versare non può essere inferiore a 21 000 euro.

Articolo 14

Indennità per bagaglio a mano e altro bagaglio

1. L'impresa ferroviaria che risulti responsabile ai sensi dell'articolo 8 deve pagare un'indennità massima di 1 800 euro per passeggero.
2. L'impresa ferroviaria che risulti responsabile ai sensi dell'articolo 9 deve pagare un'indennità massima di 1 300 euro per passeggero.

Articolo 15

Indennità per ritardi

1. Fermo restando il diritto al trasporto, un passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria il pagamento di un'indennità in caso di ritardo. Le indennità minime in caso di ritardo sono indicate nell'allegato III.

2. L'indennità di cui al paragrafo 1 è versata entro 14 giorni dalla presentazione della domanda. L'indennità può essere versata mediante buoni e/o altri servizi esclusivamente previo consenso firmato del passeggero.
3. L'indennità di cui al paragrafo 1 non è soggetta 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 è previsto il versamento di indennità. Detta soglia non può superare quattro euro.

Articolo 16

Perdite di coincidenze e soppressioni

1. In caso di ritardo che causa la perdita di una coincidenza o la soppressione di un treno internazionale, si applica il paragrafo 2, tranne quando l'impresa ferroviaria dimostra che il treno è stato soppresso esclusivamente per circostanze eccezionali.
2. Se il ritardo causa la perdita di una coincidenza o se, prima dell'orario previsto di partenza, sopprime o presume di dover sopprimere un treno internazionale, l'impresa ferroviaria si adopera per informare i passeggeri.

I passeggeri devono poter scegliere almeno fra le seguenti possibilità:

- (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 internazionale non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, ove opportuno, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene alle stesse condizioni previste per l'indennità di cui all'articolo 15, paragrafo 2 o 3; 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

Assistenza

1. In caso di ritardo, di ritardo che causa la perdita di una coincidenza o di soppressione di un treno, l'impresa ferroviaria o l'operatore della stazione informano i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non oltre dieci minuti dopo l'orario previsto per la partenza o dopo l'interruzione del servizio.
2. In caso di ritardo, di ritardo che causa la perdita di una coincidenza o di soppressione di un treno, i passeggeri ricevono gratuitamente:
 - (a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa; e/o

- (b) sistemazione in albergo qualora sia necessario effettuare uno o più pernottamenti o un soggiorno supplementare; e/o
 - (c) un servizio di trasporto fra la stazione ferroviaria e la sistemazione (albergo o altro);
 - (d) un servizio di trasporto fra la stazione ferroviaria o il treno (se quest'ultimo è bloccato sui binari) e la destinazione finale del treno o la località di partenza di un mezzo di trasporto alternativo.
3. A 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.
 4. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1 e 2, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze dei passeggeri a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, nonché alle esigenze dei bambini non accompagnati.

CAPO V DISPOSIZIONI COMUNI

Articolo 18

Altri modi di trasporto

1. Le norme in materia di responsabilità si applicano quando i veicoli ferroviari sono trasportati a bordo di un traghetto nello svolgimento del viaggio internazionale, a meno che il regime giuridico applicato al trasporto marittimo sia più favorevole al passeggero.
2. Se un trasporto per ferrovia è temporaneamente sospeso e i passeggeri sono trasportati con un altro modo di trasporto, l'impresa ferroviaria è responsabile secondo le disposizioni del presente regolamento.

Articolo 19

Imprese ferroviarie successive

Se il viaggio internazionale è effettuato da imprese ferroviarie successive, le imprese ferroviarie che partecipano al trasporto sono responsabili in solido del decesso o delle lesioni personali del passeggero, del danno o dello smarrimento del bagaglio o del ritardo, del ritardo che causa la perdita di coincidenze o della soppressione di treni.

Articolo 20

Imprese ferroviarie sostitutive

Un'impresa ferroviaria che affida l'esecuzione totale o parziale del trasporto a un'impresa ferroviaria sostitutiva resta in ogni caso responsabile dell'intero trasporto.

Articolo 21

Persone sotto la responsabilità dell'impresa ferroviaria

L'impresa ferroviaria è responsabile del proprio personale e di altre persone dei cui servizi si avvale per effettuare il trasporto, quando il personale o le altre persone in questione agiscono nell'ambito delle loro funzioni.

Il personale del gestore dell'infrastruttura su cui si svolge il trasporto è assimilato alle persone dei cui servizi l'impresa ferroviaria si avvale per effettuare il trasporto.

Articolo 22

Fondamento delle richieste risarcitorie – cumulo

In tutti i casi in cui si applica il presente regolamento, l'azione di responsabilità nei confronti dell'impresa ferroviaria - quale che ne sia il fondamento – può essere promossa esclusivamente alle condizioni ed entro i limiti stabiliti nel presente regolamento.

Lo stesso vale per le azioni nei confronti del personale o delle altre persone dei cui servizi l'impresa ferroviaria è responsabile ai sensi dell'articolo 21.

L'importo cumulativo dell'indennità pagabile dall'impresa ferroviaria, dall'impresa ferroviaria sostitutiva e dal loro personale e da altre persone dei cui servizi l'impresa si avvale per effettuare il trasporto non supera i limiti stabiliti nel presente regolamento.

Articolo 23

Prescrizione delle azioni

1. Il termine di prescrizione delle azioni per danni basate sulla responsabilità dell'impresa ferroviaria in caso di decesso o lesioni dei passeggeri è il seguente:
 - (a) per il passeggero, tre anni dal giorno successivo all'incidente;
 - (b) per gli altri aventi diritto, tre anni dal giorno successivo al decesso del passeggero, con un massimo di cinque anni dal giorno dell'incidente.
2. Il termine di prescrizione per le altre azioni derivanti dal contratto di trasporto è di due anni decorrenti dalla data dell'incidente.

Articolo 24

Diritto di regresso

Nessuna disposizione del presente regolamento incide sul diritto di regresso di un soggetto responsabile di danni a norma delle disposizioni ivi contenute nei confronti di qualsiasi altro soggetto.

L'impresa ferroviaria ha diritto di regresso nei confronti del gestore dell'infrastruttura per quanto corrisposto da essa ai passeggeri a titolo di indennità. La responsabilità del gestore dell'infrastruttura non pregiudica l'applicazione del sistema di miglioramento delle prestazioni di cui all'articolo 11 della direttiva 2001/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio²⁴.

Articolo 25

Inammissibilità di deroghe e limitazioni

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non sono soggetti a limitazioni o esclusioni, attuate mediante deroghe o clausole restrittive nel contratto di trasporto.
2. Le imprese ferroviarie possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni minime fissate nel presente regolamento.

Articolo 26

Esonero della responsabilità

Se l'impresa ferroviaria dimostra che i danni sono dovuti, direttamente o indirettamente, a negligenza o altro atto illecito od omissione del richiedente l'indennità o del suo dante causa, essa è esonerata totalmente o parzialmente dalla responsabilità nei confronti del richiedente nella misura in cui detta negligenza, atto illecito ovvero omissione ha causato direttamente indirettamente il danno.

CAPO VI PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 27

Divieto di rifiuto di trasporto

1. Un'impresa ferroviaria e/o un tour operator non possono rifiutare di emettere un biglietto e una prenotazione per un treno internazionale in partenza da una stazione ferroviaria principale a causa della mobilità ridotta di un passeggero.

Articolo 28

Assistenza nelle stazioni ferroviarie

1. In caso di partenza, transito o arrivo in una stazione ferroviaria di una persona a mobilità ridotta durante un viaggio internazionale, il gestore della stazione fornisce

²⁴ G.U. L. 75 del 15.3.2001, pag. 29.

l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza, prendere la coincidenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

2. L'assistenza di cui al paragrafo 1 è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 24 ore di anticipo all'impresa ferroviaria e/o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto.
3. In assenza di notifica conformemente al paragrafo 1, il gestore della stazione di partenza, di transito o di arrivo adotta tutte le misure ragionevoli per fornire l'assistenza necessaria alla persona in oggetto per salire sul treno in partenza, prendere la coincidenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

Articolo 29

Assistenza nelle stazioni ferroviarie

1. Il gestore della stazione è responsabile della fornitura di assistenza alle persone a mobilità ridotta.
2. Il gestore della stazione designa, all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria, un certo numero di punti in cui le persone a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza.

Articolo 30

Assistenza a bordo

Un'impresa ferroviaria e/o un tour operator forniscono alla persona a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno, nonché per salire e scendere dal treno, se la persona in questione ha osservato le condizioni di cui all'articolo 28, paragrafo 2.

Articolo 31

Notifica di richiesta di assistenza

1. Le imprese ferroviarie e i tour operator adottano tutte le misure necessarie per garantire la possibilità di ricevere in tutti i punti vendita le notifiche di richiesta di assistenza da parte delle persone a mobilità ridotta.
2. Le imprese ferroviarie e/o i tour operator trasmettono detta notifica agli organismi di gestione della stazione di partenza, transito o arrivo con un preavviso di 24 ore per consentire la fornitura di assistenza ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1.
3. Subito dopo la partenza di un treno nazionale o internazionale, l'impresa ferroviaria informa il gestore della stazione ferroviaria di transito o di arrivo del numero di persone a mobilità ridotta che richiedono assistenza e della natura dell'assistenza necessaria.

CAPO VII QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO

Articolo 32

Sicurezza

1. Le imprese ferroviarie adottano misure idonee per assicurare un livello elevato di sicurezza nelle stazioni ferroviarie e sui treni. Prevengono i rischi per la sicurezza dei passeggeri e li affrontano efficacemente dove e quando si manifestano nell'ambito delle loro responsabilità.
2. Fatto salvo il disposto degli articoli 81, 82 e 86 del trattato, le imprese ferroviarie cooperano per conseguire e mantenere un elevato livello di sicurezza e scambiare informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di attività suscettibili di incidere sul livello di sicurezza.

Articolo 33

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie definiscono le norme di qualità del servizio per i treni internazionali e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità di servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato IV.
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. Questi risultati sono pubblicati anche sul sito Internet delle imprese ferroviarie.

Articolo 34

Reclami

1. Le imprese ferroviarie che offrono servizi di trasporto internazionale istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami. L'impresa ferroviaria provvede ad un'ampia diffusione tra i passeggeri delle coordinate del servizio preposto al trattamento dei reclami.
2. I passeggeri possono presentare un reclamo relativo a viaggi internazionali a una qualsiasi delle imprese ferroviarie che effettuano il trasporto o al punto vendita in cui il biglietto è stato acquistato.
3. I reclami possono essere presentati nella lingua o nelle lingue degli Stati membri sul cui territorio si è svolto il viaggio, nelle lingue della località in cui è stato acquistato il biglietto o in inglese, francese o tedesco.

4. L'impresa ferroviaria o il punto vendita che riceve il reclamo presentato conformemente al paragrafo 2 risponde al reclamante nella stessa lingua usata da quest'ultimo, a nome di tutte le parti che hanno contribuito a fornire il servizio di trasporto internazionale. La risposta può includere una risposta a nome di un'impresa ferroviaria sostitutiva o successiva, di un gestore di una stazione, di un tour operator e/o di un gestore dell'infrastruttura. Qualora il punto vendita che riceve il reclamo sia diverso dall'impresa ferroviaria o dalle imprese ferroviarie che hanno effettuato parte del servizio di trasporto, il punto vendita può rimandare il reclamante all'indirizzo corretto informandone il passeggero.
5. L'impresa ferroviaria o il punto vendita che riceve il reclamo presentato conformemente al paragrafo 2 deve fornire una risposta motivata al passeggero entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. La risposta indica le possibilità di risoluzione stragiudiziale della controversia e la possibilità di ricorso giurisdizionale. Qualora per mancanza di informazioni non sia possibile fornire una risposta esaustiva entro 20 giorni lavorativi, il ricorrente è informato del ritardo previsto. In ogni caso, la risposta deve essere fornita al ricorrente entro tre mesi.
6. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 33 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare le procedure.

Articolo 35

Destinatario dei reclami

I reclami in materia di responsabilità dell'impresa ferroviaria sono inviati per iscritto all'impresa ferroviaria.

In caso di un viaggio internazionale effettuato da imprese ferroviarie successive o da una o più imprese ferroviarie sostitutive, il reclamo può essere presentato a una qualsiasi delle imprese ferroviarie che hanno effettuato il trasporto. Un reclamo inviato a una delle imprese ferroviarie che ha effettuato il trasporto si intende rivolto anche alle altre.

Articolo 36

Obblighi dei passeggeri

1. Al momento di ricevere il biglietto, il passeggero deve assicurarsi che esso sia stato emesso secondo le sue istruzioni. Il passeggero deve essere in possesso di un biglietto valido fin dall'inizio del viaggio, a meno che non sia stato impossibilitato ad acquistarlo prima della partenza dalla stazione ferroviaria principale a causa di biglietteria chiusa o distributore automatico di biglietti fuori uso. In quest'ultimo caso, il passeggero deve informare immediatamente il personale di scorta competente del treno. A richiesta, il passeggero esibisce il proprio biglietto al personale di scorta.
2. Le imprese ferroviarie possono chiedere che:
 - (a) un passeggero che non è in possesso di un biglietto valido paghi, oltre alla tariffa applicabile per il trasporto, una sovrattassa, non superiore al 100% della tariffa applicabile per il trasporto;

- (b) un passeggero che, a richiesta, si rifiuta di pagare la tariffa applicabile per il trasporto o la sovrattassa interrompa il viaggio.
- 3. Le imprese ferroviarie impongono l'interruzione del viaggio, senza diritto di rimborso dei biglietti e/o delle prenotazioni, al passeggero che:
 - (a) rappresenta un pericolo per la sicurezza e l'incolumità del personale di bordo e/o di altri passeggeri; o
 - (b) rappresenta un pericolo per la sicurezza del treno e dei viaggiatori; o
 - (c) infastidisce il personale di scorta e/o altri passeggeri assumendo un atteggiamento inopportuno, per esempio non rispettando il divieto di fumare, compiendo atti di vandalismo, usando un linguaggio ingiurioso o adottando un comportamento violento.

CAPO VIII INFORMAZIONI E APPLICAZIONE

Articolo 37

Obbligo di fornire informazioni

Le imprese ferroviarie informano il pubblico con mezzi adeguati circa l'intenzione di sopprimere determinati servizi internazionali.

Articolo 38

Applicazione

1. Ogni Stato membro designa un organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento. Ove opportuno, l'organismo in questione adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, detto 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 designato a norma del presente paragrafo.

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

Articolo 39

Cooperazione degli organismi di controllo

Gli organismi di controllo di cui all'articolo 38, paragrafo 1 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.

Capitolo IX

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 40

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 devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione le disposizioni in materia di sanzioni al più tardi entro ...²⁵ e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito.

Articolo 41

Allegati

Gli allegati sono modificati conformemente alla procedura di cui all'articolo 44, paragrafo 2.

Articolo 42

Disposizioni in materia di modifiche

1. Le misure necessarie per l'applicazione degli articoli da 3 a 6 e da 27 a 31 sono adottate secondo la procedura di cui all'articolo 43, paragrafo 2.
2. Gli importi di cui all'articolo 11 e agli articoli da 13 a 15 sono modificati conformemente alla procedura di cui all'articolo 43, paragrafo 2.

²⁵ Sei mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento.

Articolo 43

Comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 11, lettera a) della direttiva 91/440/CEE²⁶ del Consiglio.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano gli articoli 5 e 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

Il periodo di cui all'articolo 5, paragrafo 6 della decisione 1999/468/CE è fissato a tre mesi.

3. Il comitato adotta il suo regolamento interno.

Articolo 44

Relazione

Tre anni dopo la sua entrata in vigore, la Commissione informa il Parlamento europeo e il Consiglio sull'applicazione e gli effetti del presente regolamento, in particolare sui livelli di qualità del servizio.

La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 2, dell'articolo 34, paragrafo 6, dell'articolo 39, paragrafo 1 del presente regolamento e dell'articolo 10, lettera b) della direttiva 91/440/CEE. Se necessario, la relazione è corredata di proposte adeguate.

Articolo 45

Il presente regolamento entra in vigore 20 giorni dopo la data di pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

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

Fatto a Bruxelles,

Per il Parlamento europeo
Il Presidente

Per il Consiglio
Il Presidente

²⁶ GU L 237 del 24.8.1991, pag. 25.

ALLEGATO I
INFORMAZIONI MINIME CHE LE IMPRESE FERROVIARIE DEVONO
FORNIRE

Informazioni prima del viaggio

Tutte le condizioni pertinenti applicabili al contratto

Orari e condizioni per il viaggio più veloce

Orari e condizioni per la tariffa più bassa

Accessibilità e condizioni di accesso per le persone a mobilità ridotta

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

Informazioni durante il viaggio

Servizi a bordo

Prossima fermata

Ritardi

Principali coincidenze

Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

Queste informazioni sono fornite almeno nelle lingue degli Stati membri in cui il treno circola.

Informazioni dopo il viaggio

Procedure e uffici competenti per i bagagli smarriti

Procedure per la presentazione di reclami

ALLEGATO II
INFORMAZIONI MINIME DA FORNIRE SUL BIGLIETTO

Imprese ferroviarie che effettuano il trasporto

Validità dei biglietti (date; treni; classe)

Indicazione dell'eventuale obbligo di convalidare il biglietto prima del viaggio e condizioni di uso del biglietto

Prezzo, incluse le tasse e altri oneri

ALLEGATO III
INDENNITÀ MINIME IN CASO DI RITARDO

Tipo di viaggio	Durata del viaggio	50% di indennità in caso di	100% di indennità in caso di
Viaggi internazionali su un treno ordinario (parzialmente) ad alta velocità	Fino a 2 ore	Ritardo di 30-60 minuti	Ritardo superiore a 60 minuti
	Oltre 2 ore	Ritardo di 60-120 minuti	Ritardo superiore a 120 minuti
Viaggi internazionali su treni ordinari convenzionali	Fino a 4 ore	Ritardo di 60-120 minuti	Ritardo superiore a 120 minuti
	Oltre 4 ore	Ritardo di 120-240 minuti	Ritardo superiore a 240 minuti

ALLEGATO IV
NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni e biglietti

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

Soppressione di treni internazionali

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

Assistenza fornita alle persone a mobilità ridotta