

I

(Atti legislativi)

REGOLAMENTI

REGOLAMENTO (UE) 2021/782 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 29 aprile 2021

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

(rifusione)

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

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

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo ⁽¹⁾,

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽²⁾,

considerando quanto segue:

- (1) Si rendono necessarie varie modifiche del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽³⁾ al fine di rafforzare la protezione dei passeggeri e di incoraggiare un aumento dei viaggi ferroviari, tenendo debitamente conto, in particolare, degli articoli 11, 12 e 14 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE). Alla luce di tali modifiche e a fini di chiarezza, è pertanto opportuno procedere alla rifusione del regolamento (CE) n. 1371/2007.

⁽¹⁾ GU C 197 dell'8.6.2018, pag. 66.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 15 novembre 2018 (GU C 363 del 28.10.2020, pag. 296) e posizione del Consiglio in prima lettura del 25 gennaio 2021 (GU C 68 del 26.2.2021, pag. 1). Posizione del Parlamento europeo del 29 aprile 2021 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

⁽³⁾ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14).

- (2) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto ferroviario ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.
- (3) Nonostante siano stati compiuti considerevoli progressi nella tutela dei consumatori dell'Unione, sono necessari ulteriori miglioramenti per quanto riguarda la tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.
- (4) In particolare, poiché il passeggero del trasporto ferroviario è la parte più debole del contratto di trasporto, è necessario tutelare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.
- (5) La concessione degli stessi diritti ai passeggeri del trasporto ferroviario nei viaggi internazionali e nazionali cerca di innalzare il livello di tutela dei consumatori nell'Unione, assicurare condizioni di parità per le imprese ferroviarie e garantire un livello uniforme di diritti ai passeggeri. I passeggeri dovrebbero ricevere informazioni quanto più precise possibile in merito ai loro diritti. Poiché taluni formati moderni di biglietti non consentono fisicamente di stampare le informazioni su di essi, dovrebbe essere possibile fornire con altri mezzi le informazioni prescritte dal presente regolamento.
- (6) I servizi ferroviari offerti esclusivamente a fini storici o turistici generalmente non rispondono alle normali esigenze di trasporto. Tali servizi sono generalmente isolati dal resto del sistema ferroviario dell'Unione e usano una tecnologia che può limitare la loro accessibilità. Fatta eccezione per alcune disposizioni che dovrebbero applicarsi a tutti i servizi di trasporto di passeggeri nell'insieme dell'Unione, gli Stati membri dovrebbero poter accordare ai servizi ferroviari offerti esclusivamente a fini storici o turistici deroghe all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento.
- (7) I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri hanno natura diversa dai servizi di trasporto di passeggeri a lunga distanza. Agli Stati membri dovrebbe pertanto essere consentito di concedere a tali servizi una deroga ad alcune disposizioni del presente regolamento in materia di diritti dei passeggeri. Tuttavia, tali deroghe non dovrebbero applicarsi alle norme essenziali, in particolare alle disposizioni relative alle condizioni non discriminatorie dei contratti di trasporto, ai diritti di acquisto dei biglietti ferroviari senza difficoltà eccessive, alla responsabilità delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli, al requisito che tali imprese siano adeguatamente assicurate e al requisito che siano adottate misure idonee per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni. I servizi regionali sono maggiormente integrati nel resto del sistema ferroviario dell'Unione e i viaggi in questione sono più lunghi. Per i servizi ferroviari regionali per passeggeri, le eventuali deroghe dovrebbero pertanto essere ancor più limitate. Per quanto riguarda i servizi ferroviari regionali per passeggeri, le deroghe alle disposizioni del presente regolamento che facilitano l'utilizzo dei servizi ferroviari da parte delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere eliminate completamente, in modo graduale, e le deroghe non dovrebbero applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che promuovono l'uso delle biciclette. Inoltre, la possibilità di accordare ai servizi regionali una deroga a taluni obblighi in materia di fornitura di biglietti cumulativi e itinerari alternativi dovrebbe essere limitata nel tempo.
- (8) Uno degli scopi del presente regolamento è migliorare i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri nell'Unione. Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe ai servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio dell'Unione.
- (9) Inoltre, per consentire un'agevole transizione dal quadro istituito ai sensi del regolamento (CE) n. 1371/2007 a quello previsto dal presente regolamento, le precedenti deroghe nazionali dovrebbero essere eliminate gradualmente per garantire la necessaria certezza e continuità del diritto. Agli Stati membri che al momento applicano deroghe a norma dell'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1371/2007 dovrebbe essere consentito di concedere una deroga esclusivamente a quei servizi ferroviari nazionali per passeggeri per le disposizioni del presente regolamento che richiedono adattamenti significativi e, in ogni caso, solo per un periodo di tempo

limitato. Agli Stati membri dovrebbe altresì essere consentito, per un periodo transitorio, di accordare una deroga all'obbligo di diffondere informazioni sulla circolazione e di viaggio tra gli operatori, ma solo qualora non sia tecnicamente fattibile per il gestore dell'infrastruttura di fornire tali dati in tempo reale a qualsiasi impresa ferroviaria, venditore di biglietti, tour operator o gestore della stazione. Una valutazione di quanto sia tecnicamente fattibile dovrebbe essere effettuata almeno ogni due anni.

- (10) Gli Stati membri dovrebbero informare la Commissione quando accordano ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri una deroga all'applicazione di talune disposizioni del presente regolamento. Nel fornire tale informazione, gli Stati membri dovrebbero spiegare i motivi della concessione di tali deroghe e le misure adottate o previste per conformarsi agli obblighi stabiliti dal presente regolamento alla scadenza delle deroghe in questione.
- (11) Qualora vi siano più gestori di stazione responsabili di una stazione, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di designare l'organismo incaricato delle responsabilità previste dal presente regolamento.
- (12) L'accesso alle informazioni di viaggio in tempo reale, anche per quanto riguarda le tariffe, rende i viaggi ferroviari più accessibili ai nuovi clienti e fornisce loro una più ampia gamma di possibilità di viaggio e di tariffe tra cui scegliere. Le imprese ferroviarie dovrebbero offrire alle altre imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti e ai tour operator che vendono i loro servizi l'accesso a tali informazioni di viaggio e dar loro la possibilità di effettuare e annullare prenotazioni al fine di agevolare i viaggi ferroviari. I gestori dell'infrastruttura dovrebbero diffondere in tempo reale i dati relativi all'arrivo e alla partenza dei treni alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni, nonché ai venditori di biglietti e ai tour operator, al fine di agevolare i viaggi ferroviari.
- (13) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio sono stabilite nelle specifiche tecniche di interoperabilità di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione ⁽⁴⁾.
- (14) Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul diritto internazionale vigente di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) — della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale. Il 23 febbraio 2013 l'Unione ha aderito alla COTIF.
- (15) Gli Stati membri dovrebbero vietare la discriminazione basata sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento all'interno dell'Unione dell'impresa ferroviaria, del venditore di biglietti o del tour operator. Tuttavia, non dovrebbero essere vietate né le tariffe sociali né la promozione di un maggiore uso dei trasporti pubblici, purché tali misure siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità del passeggero interessato. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator sono liberi di determinare le loro pratiche commerciali, compreso l'utilizzo di offerte speciali e la promozione di determinati canali di vendita. Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verifichino discriminazioni in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. Inoltre, indipendentemente dalle modalità di acquisto di un determinato tipo di biglietto, il livello di tutela del passeggero dovrebbe essere lo stesso.
- (16) La crescente popolarità del ciclismo nell'Unione ha implicazioni per il turismo e per la mobilità generale. Un maggiore ricorso sia ai trasporti ferroviari sia agli spostamenti in bicicletta nella ripartizione modale riduce l'impatto del trasporto sull'ambiente. Le imprese ferroviarie dovrebbero pertanto agevolare il più possibile la combinazione di viaggi ferroviari e spostamenti in bicicletta. In particolare, qualora acquistino nuovo materiale rotabile o sottopongono il materiale rotabile esistente a un ammodernamento significativo, dovrebbero prevedere un adeguato numero di posti per biciclette, a meno che l'acquisto o l'ammodernamento non riguardi carrozze ristorante, carrozze letto o carrozze cuccette. Al fine di evitare ripercussioni negative sulle prestazioni di sicurezza del materiale rotabile esistente, tale obbligo dovrebbe applicarsi solo nei casi di un ammodernamento significativo che richieda una nuova autorizzazione di immissione del veicolo sul mercato.

⁽⁴⁾ Regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione, del 5 maggio 2011, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per il sottosistema «applicazioni telematiche per i passeggeri» del sistema ferroviario transeuropeo (GU L 123 del 12.5.2011, pag. 11).

- (17) Il numero adeguato di posti per biciclette per una composizione del treno dovrebbe essere determinato tenendo conto delle dimensioni della composizione del treno, del tipo di servizio e della domanda di trasporto di biciclette. Le imprese ferroviarie dovrebbero avere la possibilità di elaborare piani che stabiliscano numeri effettivi di posti per biciclette per i loro servizi, previa consultazione del pubblico. Qualora le imprese ferroviarie decidano di non elaborare piani, dovrebbe essere applicato un numero legale. Tale numero legale dovrebbe inoltre servire da riferimento per le imprese ferroviarie nell'elaborazione dei loro piani. Un numero inferiore al numero legale dovrebbe essere considerato adeguato solo qualora sia giustificato da circostanze particolari, come ad esempio la prestazione di servizi ferroviari nella stagione invernale, in cui la domanda di trasporto di biciclette è chiaramente nulla o scarsa. Inoltre, in alcuni Stati membri la domanda di trasporto di biciclette è particolarmente elevata per quanto concerne alcuni tipi di servizi. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di determinare i numeri minimi adeguati di posti per biciclette per alcuni tipi di servizi. Tali numeri dovrebbero prevalere sui numeri effettivi riferiti nei piani delle imprese ferroviarie. Ciò non dovrebbe porre ostacolo alla libera circolazione del materiale rotabile ferroviario all'interno dell'Unione. I passeggeri dovrebbero essere informati del numero di posti disponibili per le biciclette.
- (18) I diritti e gli obblighi relativi al trasporto di biciclette sui treni dovrebbero applicarsi alle biciclette che possono essere prontamente montate prima e dopo il viaggio ferroviario. Il trasporto di biciclette in imballaggi e borse, se del caso, è disciplinato dalle disposizioni del presente regolamento riguardanti i bagagli.
- (19) Tra i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario ai servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio sia prima sia durante il viaggio. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator dovrebbero fornire anticipatamente rispetto al viaggio informazioni generali sul servizio ferroviario. Tali informazioni dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta. Durante il viaggio le imprese ferroviarie e, ove possibile, i venditori di biglietti e i tour operator dovrebbero fornire al passeggero le informazioni supplementari prescritte dal presente regolamento. Qualora disponga di tali informazioni, il gestore della stazione dovrebbe altresì fornirle ai passeggeri.
- (20) I venditori di biglietti presentano notevoli differenze in termini di dimensioni, potendo variare da microimprese a grandi imprese, e alcuni venditori di biglietti offrono i loro servizi solo offline o solo online. Pertanto, l'obbligo di fornire informazioni di viaggio ai passeggeri dovrebbe essere proporzionato alle differenti dimensioni, e dunque alle differenti capacità, dei venditori di biglietti.
- (21) Il presente regolamento non dovrebbe impedire alle imprese ferroviarie, ai tour operator o ai venditori di biglietti di offrire ai passeggeri condizioni più favorevoli di quelle stabilite dal presente regolamento. Il presente regolamento non dovrebbe tuttavia comportare il fatto che un'impresa ferroviaria sia vincolata da condizioni contrattuali più favorevoli offerte da un tour operator o da un venditore di biglietti, a meno che ciò non sia altrimenti previsto da un accordo tra l'impresa ferroviaria e il tour operator o il venditore di biglietti.
- (22) I biglietti cumulativi consentono ai passeggeri viaggi senza soluzione di continuità e si dovrebbe quindi compiere ogni ragionevole sforzo per offrire tali biglietti per i servizi di trasporto di passeggeri a lunga distanza, urbani, extraurbani e regionali, sia internazionali che domestici, compresi i servizi di trasporto dei passeggeri esonerati ai sensi del presente regolamento. Per calcolare il ritardo totale ai fini dell'indennizzo, dovrebbe essere possibile escludere i periodi di ritardo verificatisi durante le parti del viaggio di competenza dei servizi ferroviari esonerati ai sensi del presente regolamento.
- (23) Per quanto riguarda i servizi prestati dalla stessa impresa ferroviaria, il trasferimento dei passeggeri del trasporto ferroviario da un servizio all'altro dovrebbe essere agevolato dall'introduzione di un obbligo di fornitura di biglietti cumulativi, dal momento che non sono necessari accordi commerciali tra le imprese ferroviarie. L'obbligo di fornire biglietti cumulativi dovrebbe applicarsi anche ai servizi prestati da imprese ferroviarie appartenenti allo stesso proprietario o che sono controllate interamente possedute da una delle imprese ferroviarie che prestano servizi ferroviari compresi nel viaggio. L'impresa ferroviaria dovrebbe avere la possibilità di specificare sul biglietto cumulativo l'orario di partenza di ciascun servizio ferroviario per il quale il biglietto cumulativo è valido, compresi i servizi regionali.

- (24) I passeggeri dovrebbero essere chiaramente informati se i biglietti venduti da un'impresa ferroviaria in un'unica transazione commerciale costituiscono un biglietto cumulativo o meno. Se i passeggeri non sono correttamente informati, l'impresa ferroviaria dovrebbe essere responsabile come se tali biglietti fossero un biglietto cumulativo.
- (25) È opportuno promuovere l'offerta di biglietti cumulativi. In ogni caso, informazioni corrette riguardanti il servizio ferroviario sono essenziali anche quando i passeggeri acquistano i biglietti da un venditore di biglietti o da un tour operator. Quando i venditori di biglietti o i tour operator vendono biglietti separati sotto forma di pacchetto, dovrebbero chiaramente informare il passeggero che tali biglietti non offrono lo stesso livello di tutela dei biglietti cumulativi e non sono stati emessi come biglietti cumulativi dall'impresa ferroviaria o dalle imprese ferroviarie che prestano il servizio. Nel caso in cui i venditori di biglietti o i tour operator non soddisfino tale requisito, la loro responsabilità dovrebbe andare oltre il rimborso dei biglietti.
- (26) Quando offrono biglietti cumulativi, è importante che le imprese ferroviarie tengano conto di tempi minimi di coincidenza realistici e applicabili al momento della prenotazione iniziale, nonché di tutti i fattori pertinenti quali le dimensioni e l'ubicazione delle rispettive stazioni e dei rispettivi binari.
- (27) Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggiare in treno simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con disabilità sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione laddove non vi siano mezzi accessibili per acquistare il biglietto prima di salire a bordo del treno. Tuttavia, dovrebbe esserci la possibilità di limitare questo diritto in circostanze relative a motivi di sicurezza o all'obbligo di prenotazione. Il personale dovrebbe essere adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in particolare nella fornitura di assistenza. Per assicurare pari condizioni di viaggio, a tali persone dovrebbe essere fornita assistenza nelle stazioni e a bordo o, in mancanza di personale di accompagnamento formato a bordo di un treno e alla stazione, dovrebbe essere compiuto ogni ragionevole sforzo per consentire l'accesso ai viaggi ferroviari.
- (28) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero cooperare attivamente con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità al fine di migliorare la qualità dell'accessibilità dei servizi di trasporto.
- (29) Al fine di facilitare l'accesso ai servizi ferroviari di trasporto di passeggeri per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di imporre alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di istituire sportelli unici nazionali per coordinare le informazioni e l'assistenza.
- (30) Al fine di garantire l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, è necessario, per motivi pratici, notificare in anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator il tipo di assistenza richiesta. Se da un lato il presente regolamento stabilisce un periodo di tempo massimo comune per tali notifiche preventive, dall'altro modalità volontarie che consentano tempi più brevi si rivelano utili laddove migliorano la mobilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Per garantire la più ampia divulgazione possibile delle informazioni relative ai periodi di tempo ridotti di cui sopra, è importante che la Commissione includa nella sua relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento informazioni riguardanti lo sviluppo di modalità di notifica preventiva ridotta e la relativa diffusione delle informazioni.

- (31) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁵⁾ e al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione ⁽⁶⁾. Quando il presente regolamento fa riferimento alle disposizioni della direttiva (UE) 2019/882, tali disposizioni dovrebbero essere applicate dagli Stati membri a decorrere dal 28 giugno 2025 e conformemente alle misure transitorie di cui all'articolo 32 di tale direttiva. Per quanto riguarda i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri, l'ambito di applicazione delle suddette disposizioni è stabilito all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), di tale direttiva.
- (32) Alcuni animali sono addestrati per assistere le persone con disabilità per permettere loro una mobilità indipendente. Per garantire tale mobilità è essenziale che i suddetti animali possano essere trasportati a bordo dei treni. Il presente regolamento stabilisce diritti e obblighi comuni per quanto riguarda i cani da assistenza. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di effettuare prove utilizzando altri animali da assistenza alla mobilità e consentire loro di salire a bordo dei treni dei rispettivi servizi ferroviari nazionali. È importante che la Commissione segua gli sviluppi in materia in vista di lavori futuri sugli animali da assistenza alla mobilità.
- (33) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di indennizzo per i passeggeri in caso di ritardo, anche nei casi in cui il ritardo è causato dalla cancellazione di un servizio o da una mancata corrispondenza. In caso di ritardo di un servizio di trasporto di passeggeri, le imprese ferroviarie dovrebbero corrispondere ai passeggeri un indennizzo pari a una percentuale del prezzo del biglietto.
- (34) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o ad avere garanzie adeguate per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti.
- (35) Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori.
- (36) In caso di ritardo, ai passeggeri dovrebbero essere garantite opzioni di proseguimento del viaggio o itinerari alternativi a condizioni di trasporto simili. In tal caso si dovrebbe tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.
- (37) Un'impresa ferroviaria non dovrebbe tuttavia essere tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da circostanze straordinarie quali condizioni meteorologiche estreme o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio. Qualsiasi evento di tale tipo dovrebbe configurarsi come una catastrofe naturale di natura eccezionale, diversa dalle normali condizioni meteorologiche stagionali quali le tempeste autunnali o le periodiche alluvioni urbane provocate dalle maree o dallo scioglimento della neve. In aggiunta, un'impresa ferroviaria non dovrebbe essere tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da una grave crisi sanitaria pubblica, come una pandemia. Inoltre, laddove il ritardo sia causato dal passeggero o da taluni atti da parte di terzi, l'impresa ferroviaria non dovrebbe essere obbligata a corrispondere un indennizzo per il ritardo. Le imprese ferroviarie dovrebbero dimostrare che non avrebbero potuto prevedere o scongiurare tali eventi né avrebbero potuto evitare il ritardo anche adottando tutte le misure ragionevoli, inclusa l'appropriata manutenzione preventiva del loro materiale rotabile. Gli scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, e l'azione o l'omissione, da parte di altri operatori ferroviari che

⁽⁵⁾ Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70).

⁽⁶⁾ Regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (GU L 356 del 12.12.2014, pag. 110).

utilizzano la stessa infrastruttura, del gestore dell'infrastruttura o del gestore delle stazioni non dovrebbero avere effetto sulla responsabilità dei ritardi. Le circostanze in cui le imprese ferroviarie non sono tenute a corrispondere un indennizzo dovrebbero essere giustificate in maniera oggettiva. Qualora le imprese ferroviarie dispongano di una comunicazione o di un documento del gestore dell'infrastruttura ferroviaria, di un'autorità pubblica o di un altro organismo indipendente dalle imprese ferroviarie che indichi le circostanze in base alle quali l'impresa ferroviaria sostiene di essere esentata dall'obbligo di corrispondere un indennizzo, esse dovrebbero portare tali comunicazioni o documenti all'attenzione dei passeggeri e, se del caso, a quella delle autorità interessate.

- (38) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere incoraggiate a semplificare la procedura affinché i passeggeri possano chiedere un indennizzo o un rimborso. In particolare, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di imporre alle imprese ferroviarie di accettare le richieste mediante determinati mezzi di comunicazione, quali siti web o applicazioni mobili, a condizione che tali requisiti non siano discriminatori.
- (39) Al fine di rendere più semplice per i passeggeri presentare richiesta di rimborso o indennizzo a norma del presente regolamento, è opportuno predisporre adeguati moduli di richiesta che siano validi in tutta l'Unione. I passeggeri dovrebbero avere la possibilità di presentare le loro richieste avvalendosi di tali moduli.
- (40) In collaborazione con i gestori delle infrastrutture e con i gestori delle stazioni, le imprese ferroviarie dovrebbero predisporre piani di emergenza per ridurre al minimo l'impatto di gravi perturbazioni del servizio fornendo assistenza e informazioni adeguate ai passeggeri rimasti a terra.
- (41) È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.
- (42) È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni e a bordo dei treni.
- (43) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi delle imprese ferroviarie interessate, ai gestori di determinate stazioni oppure, se del caso, ai venditori di biglietti e ai tour operator in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità per quanto riguarda i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole.
- (44) Nell'interesse di una gestione efficace dei reclami, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero avere il diritto di istituire servizi alla clientela e meccanismi di gestione dei reclami congiunti. Le informazioni sulle procedure di trattamento dei reclami dovrebbero essere rese pubbliche e facilmente accessibili a tutti i passeggeri.
- (45) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo a un organismo nazionale o di avvalersi di mezzi di ricorso attraverso le procedure nazionali.
- (46) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri. Le imprese ferroviarie dovrebbero inoltre rendere pubbliche le informazioni sulle rispettive prestazioni in materia di qualità del servizio.

- (47) Al fine di mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto ferroviario, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione per monitorare attentamente l'applicazione del presente regolamento e per darne esecuzione a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo a tali organismi in merito a presunte violazioni del regolamento. Per assicurare il trattamento soddisfacente di tali reclami, è inoltre opportuno che tali organismi collaborino con gli organismi nazionali di applicazione degli altri Stati membri.
- (48) Gli Stati membri che non dispongono di un sistema ferroviario, e che non hanno prospettive immediate di averne uno, sarebbero gravati da oneri sproporzionati e inutili qualora fossero soggetti agli obblighi di applicazione per quanto riguarda i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture previsti dal presente regolamento. Lo stesso vale per gli obblighi di applicazione per quanto riguarda le imprese ferroviarie fintanto che gli Stati membri non rilascino la licenza a un'impresa ferroviaria. Essi dovrebbero pertanto essere esonerati da tali obblighi.
- (49) Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁷⁾.
- (50) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le violazioni del presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbe figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (51) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie dell'Unione e il rafforzamento dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri, ma possono essere conseguiti meglio a livello dell'Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (52) Al fine di assicurare un livello elevato di tutela dei passeggeri, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 TFUE per modificare l'allegato I per quanto riguarda le regole uniformi CIV e per adeguare l'importo minimo dei pagamenti anticipati in caso di morte di un passeggero a causa delle modifiche dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo per l'intera UE. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016 ⁽⁸⁾. In particolare, al fine di garantire la parità di partecipazione alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio ricevono tutti i documenti contemporaneamente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti hanno sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione di tali atti delegati.
- (53) È opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁹⁾.

⁽⁷⁾ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

⁽⁸⁾ GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1.

⁽⁹⁾ Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13).

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

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto e finalità

Al fine di garantire un'efficace protezione dei passeggeri e incoraggiare i viaggi ferroviari, il presente regolamento stabilisce regole applicabili al trasporto ferroviario che disciplinano:

- a) la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti;
- b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;
- c) i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di servizi di trasporto ferroviario che provochino la morte o le lesioni di passeggeri o la perdita o il danneggiamento dei loro bagagli;
- d) i diritti dei passeggeri in caso di perturbazione, ad esempio soppressione o ritardo del servizio, compreso il loro diritto all'indennizzo;
- e) le informazioni minime e precise, anche in merito all'emissione di biglietti, da fornire ai passeggeri in formato accessibile e in modo tempestivo;
- f) la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime;
- g) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio e la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri;
- h) il trattamento dei reclami;
- i) le regole generali in materia di applicazione.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai viaggi e ai servizi ferroviari internazionali e nazionali in tutta l'Unione forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza, in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁰⁾.
2. Gli Stati membri possono accordare una deroga all'applicazione del presente regolamento per i servizi prestati esclusivamente a fini storici o turistici. Tale deroga non si applica in relazione agli articoli 13 e 14.

⁽¹⁰⁾ Direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (GUL 343 del 14.12.2012, pag. 32).

3. Le deroghe accordate conformemente all'articolo 2, paragrafi 4 e 6, del regolamento (CE) n. 1371/2007 prima del 6 giugno 2021 restano valide fino alla data di scadenza di tali deroghe. Le deroghe accordate a norma dell'articolo 2, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 1371/2007 prima del 6 giugno 2021 restano valide fino al 7 giugno 2023.

4. Prima della scadenza di una deroga per i servizi ferroviari nazionali per passeggeri accordata a norma dell'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 1371/2007, gli Stati membri possono accordare ai suddetti servizi ferroviari nazionali per passeggeri una deroga all'applicazione degli articoli 15, 17 e 19, dell'articolo 20, paragrafo 2, lettere a) e b), e dell'articolo 30, paragrafo 2, del presente regolamento, per un ulteriore periodo non superiore a cinque anni.

5. Fino al 7 giugno 2030, gli Stati membri possono stabilire che l'articolo 10 non si applica nei casi in cui il gestore dell'infrastruttura si trovi nell'impossibilità tecnica di diffondere alle imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti, ai tour operator o ai gestori delle stazioni i dati in tempo reale a norma dell'articolo 10, paragrafo 1. Almeno ogni due anni, gli Stati membri riesaminano in che misura sia tecnicamente fattibile diffondere tali dati.

6. Fatto salvo il paragrafo 8, gli Stati membri possono accordare una deroga all'applicazione del presente regolamento per:

a) i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri;

b) i servizi ferroviari internazionali per passeggeri in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori del territorio dell'Unione.

7. Gli Stati membri informano la Commissione in merito alle deroghe accordate a norma dei paragrafi 2, 4, 5 e 6 e spiegano i motivi di tali deroghe.

8. Le deroghe accordate a norma del paragrafo 6, lettera a), non si applicano in relazione agli articoli 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 e 28.

Se riguardano i servizi ferroviari regionali per passeggeri, tali deroghe non si applicano nemmeno in relazione agli articoli 6 e 12, articolo 18, paragrafo 3, e al capo V.

Fatto salvo il secondo comma del presente paragrafo, le deroghe per i servizi ferroviari regionali per passeggeri all'applicazione dell'articolo 12, paragrafo 1, e dell'articolo 18, paragrafo 3, possono applicarsi fino al 7 giugno 2028.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

1) «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 3, punto 1, della direttiva 2012/34/UE;

2) «gestore dell'infrastruttura»: un gestore dell'infrastruttura quale definito all'articolo 3, punto 2, della direttiva 2012/34/UE;

3) «gestore della stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di una o più stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;

- 4) «tour operator»: l'organizzatore o il venditore, quale definito rispettivamente all'articolo 3, punti 8 e 9, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹¹⁾ diverso da un'impresa ferroviaria;
- 5) «venditore di biglietti»: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che venda biglietti, compresi i biglietti cumulativi, sulla base di un contratto o altro accordo tra il rivenditore e una o più imprese ferroviarie;
- 6) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto ferroviario, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- 7) «biglietto»: un'attestazione valida, indipendentemente dalla sua forma, della conclusione di un contratto di trasporto;
- 8) «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 9) «biglietto cumulativo»: un biglietto cumulativo quale definito all'articolo 3, punto 35, della direttiva 2012/34/UE;
- 10) «servizio»: un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri operato tra stazioni ferroviarie in base a un orario, ivi compresi i servizi di trasporto offerti per itinerari alternativi;
- 11) «viaggio»: il trasporto di un passeggero tra una stazione di partenza e una stazione di arrivo;
- 12) «servizio ferroviario nazionale per passeggeri»: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 13) «servizio ferroviario urbano ed extraurbano per passeggeri»: un servizio ferroviario per passeggeri ai sensi dell'articolo 3, punto 6, della direttiva 2012/34/UE;
- 14) «servizio ferroviario regionale per passeggeri»: un servizio ferroviario per passeggeri ai sensi dell'articolo 3, punto 7, della direttiva 2012/34/UE;
- 15) «servizio ferroviario a lunga distanza per passeggeri»: un servizio ferroviario per passeggeri che non è un servizio ferroviario urbano, extraurbano o regionale per passeggeri;
- 16) «servizio ferroviario internazionale per passeggeri»: un servizio ferroviario per passeggeri che attraversa almeno una frontiera di uno Stato membro e la cui finalità principale è trasportare passeggeri tra stazioni situate in Stati membri diversi o in uno Stato membro e un paese terzo;
- 17) «ritardo»: la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto alla stazione di destinazione finale;
- 18) «arrivo»: il momento in cui le porte vengono aperte alla banchina di destinazione, ed è consentito scendere dal treno;

⁽¹¹⁾ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GUL 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

- 19) «titolo di viaggio» o «abbonamento»: un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato di effettuare viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- 20) «perdita di coincidenza»: una situazione in cui un passeggero perde uno o più servizi nel corso di un viaggio ferroviario, venduto sotto forma di biglietto cumulativo, in conseguenza del ritardo o della soppressione di uno o più servizi precedenti, ovvero della partenza di un servizio prima dell'ora di partenza prevista;
- 21) «persona con disabilità» e «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;
- 22) «stazione»: un luogo pertinente ad una ferrovia nel quale un servizio ferroviario di trasporto di passeggeri può avere inizio, effettuare una fermata o terminare.

CAPO II

CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Articolo 4

Contratto di trasporto

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

Articolo 5

Condizioni e tariffe contrattuali non discriminatorie

Fatte salve le tariffe sociali, le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti o i tour operator offrono al pubblico tariffe e condizioni contrattuali senza discriminazioni dirette o indirette basate sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento all'interno dell'Unione dell'impresa ferroviaria, del venditore di biglietti o del tour operator.

Il primo paragrafo del presente articolo si applica anche alle imprese ferroviarie e ai venditori di biglietti quando accettano prenotazioni di passeggeri conformemente all'articolo 11.

Articolo 6

Biciclette

1. Fatte salve le limitazioni di cui al paragrafo 3 e, se del caso, dietro pagamento di un corrispettivo ragionevole, i passeggeri hanno il diritto di portare biciclette a bordo del treno.

Sui treni per i quali la prenotazione è obbligatoria, è possibile effettuare una prenotazione per il trasporto di una bicicletta.

Qualora un passeggero abbia effettuato una prenotazione per una bicicletta e il trasporto di tale bicicletta sia rifiutato senza un motivo debitamente giustificato, il passeggero ha diritto a un itinerario alternativo o a un rimborso a norma dell'articolo 18, a un indennizzo a norma dell'articolo 19 e a un'assistenza a norma dell'articolo 20, paragrafo 2.

2. Se a bordo del treno sono disponibili posti riservati alle biciclette, i passeggeri ripongono le loro biciclette in detti posti. Se tali posti non sono disponibili, i passeggeri sorvegliano le loro biciclette e compiono ogni ragionevole sforzo per assicurare che le loro biciclette non arrechino pregiudizio o danno ad altri passeggeri, attrezzature per la mobilità, bagagli o attività ferroviarie.

3. Le imprese ferroviarie possono limitare il diritto dei passeggeri di portare biciclette a bordo del treno per ragioni operative o di sicurezza, in particolare in conseguenza dei limiti di capacità applicabili durante le ore di punta o laddove il materiale rotabile non lo consenta. Le imprese ferroviarie possono inoltre limitare il trasporto di biciclette sulla base del peso e delle dimensioni delle biciclette. Esse pubblicano sui rispettivi siti web ufficiali le loro condizioni per il trasporto di biciclette, comprese informazioni aggiornate sulla disponibilità di capacità, utilizzando le applicazioni telematiche di cui al regolamento (UE) n. 454/2011.

4. Quando si avviano procedure di appalto per l'acquisto di nuovo materiale rotabile o si sottopone il materiale rotabile esistente a un ammodernamento significativo che comporti la necessità di richiedere una nuova autorizzazione all'immissione del veicolo sul mercato a norma dell'articolo 21, paragrafo 12, della direttiva (UE) 2016/797 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹²⁾, le imprese ferroviarie provvedono affinché le composizioni dei treni in cui tale materiale rotabile è utilizzato siano dotate di un numero adeguato di posti per biciclette. Il presente comma non si applica alle carrozze ristorante, alle carrozze letto o alle carrozze cuccette.

Le imprese ferroviarie determinano un numero adeguato di posti per biciclette tenendo conto delle dimensioni della composizione del treno, del tipo di servizio e della domanda di trasporto di biciclette. Il numero adeguato di posti per biciclette è definito nei piani di cui al paragrafo 5. In assenza di tali piani o se i piani non definiscono detto numero, ciascuna composizione del treno deve prevedere almeno quattro posti per le biciclette.

Gli Stati membri possono fissare, come numero minimo adeguato per determinati tipi di servizi, un numero superiore a quattro, nel qual caso tale numero si applica invece del numero individuato conformemente al secondo comma.

5. Le imprese ferroviarie possono definire e tenere aggiornati piani relativi al modo in cui aumentare e migliorare il trasporto di biciclette e ad altre soluzioni volte a incoraggiare l'uso combinato di ferrovie e biciclette.

Le autorità competenti quali definite all'articolo 2, lettera b), del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹³⁾ possono definire detti piani per servizi forniti nel quadro di contratti di servizio pubblico. Gli Stati membri possono esigere che tali piani siano definiti da dette autorità competenti o da imprese ferroviarie operanti sul loro territorio.

6. I piani di cui al paragrafo 5 sono definiti previa consultazione pubblica e delle pertinenti organizzazioni rappresentative. Tali piani sono pubblicati sul sito web dell'impresa ferroviaria o dell'autorità competente, a seconda del caso.

⁽¹²⁾ Direttiva (UE) 2016/797 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione europea (GU L 138 del 26.5.2016, pag. 44).

⁽¹³⁾ Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70 (GU L 315 del 3.12.2007, pag. 1).

*Articolo 7***Inammissibilità di deroghe e limitazioni**

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

*Articolo 8***Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi**

Le imprese ferroviarie o, se del caso, le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario rendono pubbliche, con mezzi adeguati e in formati accessibili conformemente alle disposizioni di cui alla direttiva (UE) 2019/882 e ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014, e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi su base permanente o temporanea.

*Articolo 9***Informazioni di viaggio**

1. Le imprese ferroviarie, i tour operator e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto.
2. Durante il viaggio le imprese ferroviarie e, ove possibile, i venditori di biglietti e i tour operator forniscono al passeggero almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II. Qualora disponga di tali informazioni, il gestore della stazione le fornisce altresì al passeggero.
3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto, se possibile sulla base di informazioni di viaggio in tempo reale, anche utilizzando appropriate tecnologie di comunicazione. Va riservata particolare attenzione a garantire che tali informazioni siano accessibili conformemente alle disposizioni della direttiva (UE) 2019/882 e ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014.

*Articolo 10***Accesso alle informazioni sulla circolazione e di viaggio**

1. I gestori delle infrastrutture diffondono alle imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti, ai tour operator e ai gestori delle stazioni i dati in tempo reale relativi agli arrivi e alle partenze dei treni.
2. Le imprese ferroviarie forniscono alle altre imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti e ai tour operator che vendono i loro servizi l'accesso alle informazioni di viaggio minime fissate all'allegato II, parti I e II, e alle operazioni sui sistemi di prenotazione di cui all'allegato II, parte III.

3. Le informazioni sono diffuse e l'accesso è concesso in modo non discriminatorio e senza indebito ritardo. Una richiesta una tantum è sufficiente per avere un accesso continuo alle informazioni. Il gestore dell'infrastruttura e l'impresa ferroviaria tenuti a rendere disponibili le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 possono chiedere la conclusione di un contratto o di un altro accordo in base al quale sono diffuse le informazioni o è concesso l'accesso.

I termini e le condizioni di un eventuale contratto o accordo per l'uso delle informazioni non limitano inutilmente le possibilità di riutilizzo delle stesse né sono utilizzati per limitare la concorrenza.

Le imprese ferroviarie possono richiedere ad altre imprese ferroviarie, ai tour operator e ai venditori di biglietti una compensazione finanziaria equa, ragionevole e proporzionata per i costi sostenuti per fornire l'accesso e i gestori delle infrastrutture possono richiedere una compensazione in conformità delle norme applicabili.

4. Le informazioni sono diffuse e l'accesso è fornito mediante mezzi tecnici adeguati, come le interfacce per programmi applicativi.

5. Nella misura in cui le informazioni di cui ai paragrafi 1 o 2 sono fornite conformemente ad altri atti giuridici dell'Unione, in particolare il regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione ⁽¹⁴⁾, gli obblighi corrispondenti di cui al presente articolo si considerano adempiuti.

Articolo 11

Disponibilità di biglietti e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator offrono biglietti e, ove disponibili, biglietti cumulativi e prenotazioni.

2. Fatti salvi i paragrafi 3 e 4, le imprese ferroviarie provvedono, direttamente o tramite venditori di biglietti o tour operator, alla vendita di biglietti ai passeggeri almeno attraverso una delle modalità di vendita seguenti:

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

Le autorità competenti quali definite all'articolo 2, lettera b), del regolamento (CE) n. 1370/2007 possono esigere che le imprese ferroviarie offrano biglietti per servizi forniti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso più modalità di vendita.

3. In mancanza di biglietteria o biglietteria self-service nella stazione ferroviaria di partenza, i passeggeri sono informati in stazione:

- a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
- b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie o biglietterie self-service.

⁽¹⁴⁾ Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione del mercoledì 31 maggio 2017 che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio relativamente alla predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale (GU L 272, 21.10.2017, pag. 1).

4. Qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie, biglietterie self-service accessibili e altri modi accessibili per acquistare un biglietto in anticipo, alle persone con disabilità è consentito acquistare biglietti a bordo dei treni senza maggiorazione. Le imprese ferroviarie possono limitare o negare tale diritto per giustificati motivi relativi alla sicurezza o a causa dell'obbligo di prenotazione.

Qualora non vi sia personale a bordo del treno, l'impresa ferroviaria informa le persone con disabilità e le persone con mobilità ridotta in merito all'opportunità e alle modalità di acquisto del biglietto.

Gli Stati membri possono consentire alle imprese ferroviarie di richiedere che le persone con disabilità e le persone con mobilità ridotta siano riconosciute come tali conformemente alla legislazione e alle prassi nazionali pertinenti del loro paese di residenza.

Gli Stati membri possono estendere il diritto di cui al primo comma a tutti i passeggeri. Qualora gli Stati membri applichino tale opzione, ne informano la Commissione. L'Agenzia ferroviaria europea pubblica sul suo sito web le informazioni relative all'attuazione dei regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014.

Articolo 12

Biglietti cumulativi

1. Nel caso di servizi ferroviari a lunga distanza o regionali per passeggeri prestati da un'unica impresa ferroviaria, tale impresa offre un biglietto cumulativo per tali servizi. Per altri servizi di trasporto ferroviario di passeggeri, le imprese ferroviarie compiono ogni ragionevole sforzo per offrire biglietti cumulativi e cooperano a tal fine.

Ai fini del primo comma, il termine «unica impresa ferroviaria» si riferisce anche a tutte le imprese ferroviarie che sono interamente possedute dallo stesso proprietario o che sono imprese controllate interamente possedute da una delle imprese ferroviarie interessate.

2. Prima dell'acquisto di uno o più biglietti per un viaggio comprendente una o più coincidenze il passeggero è informato se tali biglietti costituiscono un biglietto cumulativo.

3. Per un viaggio che comprende una o più coincidenze, il biglietto o i biglietti acquistati nell'ambito di un'unica transazione commerciale da un'impresa ferroviaria costituiscono un biglietto cumulativo, e l'impresa ferroviaria è responsabile ai sensi degli articoli 18, 19 e 20 se il passeggero perde una o più coincidenze.

4. Se il biglietto o i biglietti sono acquistati in un'unica transazione commerciale e il venditore di biglietti o il tour operator hanno combinato i biglietti di propria iniziativa, il venditore di biglietti o il tour operator che ha venduto il biglietto o i biglietti è tenuto a rimborsare l'importo totale pagato per tale transazione per il biglietto o i biglietti e, inoltre, a versare un indennizzo pari al 75 % di tale importo nel caso in cui il passeggero perda una o più coincidenze.

Il diritto al rimborso o all'indennizzo di cui al primo comma lascia impregiudicata la legislazione nazionale applicabile che riconosce ai passeggeri un ulteriore risarcimento danni.

5. Le responsabilità di cui ai paragrafi 3 e 4 non si applicano se è indicato sui biglietti, su un altro documento o elettronicamente, in modo tale da consentire al passeggero di riprodurre l'informazione per futuro riferimento, che i biglietti rappresentano contratti di trasporto distinti e il passeggero ne è stato informato prima dell'acquisto.

6. L'onere della prova della fornitura al passeggero dell'informazione di cui al presente articolo spetta all'impresa ferroviaria, al tour operator o al venditore di biglietti che ha venduto il biglietto o i biglietti.

7. I venditori di biglietti o i tour operator sono responsabili del trattamento delle domande e di eventuali reclami dei passeggeri a norma del paragrafo 4. Il rimborso e l'indennizzo di cui al paragrafo 4 sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda.

CAPO III

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

Articolo 13

Responsabilità per i passeggeri e i bagagli

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

Articolo 14

Assicurazione e copertura della responsabilità

Un'impresa ferroviaria deve essere coperta da idonea assicurazione o assumere adeguate garanzie a condizioni di mercato a copertura delle proprie responsabilità, conformemente all'articolo 22 della direttiva 2012/34/UE.

Articolo 15

Pagamenti anticipati

1. In caso di morte o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria di cui all'articolo 26, paragrafo 5, dell'allegato I, effettua, senza indugio e in ogni caso entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di morte.

3. Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento ma non è restituibile, salvo nei casi in cui il danno sia dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

Articolo 16

Contestazione della responsabilità

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

CAPO IV

RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZA E SOPPRESSIONI*Articolo 17***Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni**

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

*Articolo 18***Rimborso e itinerari alternativi**

1. Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o in caso di perdita di coincidenza o di soppressione, che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti o più, l'impresa ferroviaria che presta il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta tra le seguenti opzioni e adotta le necessarie disposizioni:

- a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile;
- b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
- 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.

2. Qualora, ai fini del paragrafo 1, lettere b) e c), l'itinerario alternativo simile sia fornito dalla stessa impresa ferroviaria o un'altra impresa sia incaricata di effettuare l'itinerario alternativo, il passeggero non deve incorrere in costi aggiuntivi. Tale prescrizione si applica anche qualora l'itinerario alternativo comporti il ricorso a un trasporto di una classe di servizi superiore o a modi di trasporto alternativi. Le imprese ferroviarie compiono sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze e assicurare che il ritardo nel tempo totale di viaggio sia il più breve possibile. I passeggeri non viaggiano con mezzi di trasporto di classe inferiore a meno che questi non siano l'unica opzione di trasporto disponibile nell'ambito dell'itinerario alternativo.

3. Fatto salvo il paragrafo 2, l'impresa ferroviaria può permettere, su richiesta del passeggero, che quest'ultimo concluda contratti con altri fornitori di servizi di trasporto in grado di consentirgli di raggiungere la destinazione finale in condizioni simili e, in tal caso, l'impresa ferroviaria rimborsa il passeggero per i costi sostenuti.

Se le opzioni disponibili per l'itinerario alternativo non sono comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto di concludere tale contratto con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus. L'impresa ferroviaria rimborsa al passeggero i costi necessari, adeguati e ragionevoli sostenuti.

Il presente paragrafo non pregiudica le disposizioni legislative, regolamentari o amministrative nazionali che concedono ai passeggeri condizioni più favorevoli per effettuare l'itinerario alternativo.

4. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello simile di assistenza e accessibilità quando offrono un servizio alternativo. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo possono fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta servizi alternativi adatti alle loro esigenze e che differiscono da quelli offerti agli altri passeggeri.

5. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 3 sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie accettino tali domande attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che la richiesta non crei effetti discriminatori. Il rimborso può essere corrisposto sotto forma di buoni e/o mediante la fornitura di altri servizi a patto che le condizioni di tali buoni e/o servizi siano sufficientemente flessibili, per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione, e vi sia l'accordo del passeggero ad accettare tali buoni e/o servizi. Il rimborso per il prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

6. La Commissione adotta un atto di esecuzione che definisce un modulo comune per le richieste di rimborso ai sensi del presente regolamento entro il 7 giugno 2023. Tale modulo comune è definito in un formato accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 38, paragrafo 2.

7. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 6. Le imprese ferroviarie non respingono una richiesta di rimborso per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, l'impresa ferroviaria chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso.

Articolo 19

Indennizzo

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell'articolo 18. L'indennizzo minimo in caso di ritardo è fissato come segue:

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

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

2. Il paragrafo 1 si applica inoltre ai passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento. Qualora tali passeggeri siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizi durante il periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, hanno il diritto di richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. Qualora si verificano ripetutamente, nel periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, ritardi inferiori a 60 minuti, essi possono essere calcolati cumulativamente e i passeggeri possono ricevere un indennizzo conformemente alle modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria.

3. Fatto salvo il paragrafo 2, l'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo totale effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, l'indennizzo in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto al prezzo per tale tratta del viaggio indicato sul biglietto. In mancanza di indicazione del prezzo delle singole tratte del viaggio, l'indennizzo è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo fornito in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che dia diritto al passeggero di effettuare due o più tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.

4. Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori dell'Unione.

5. La Commissione adotta un atto di esecuzione che definisce un modulo comune per le richieste di indennizzo ai sensi del presente regolamento entro il 7 giugno 2023. Tale modulo comune è definito in un formato accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 38, paragrafo 2.

6. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie accettino le domande di indennizzo attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che la richiesta non crei effetti discriminatori. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 5. Le imprese ferroviarie non respingono una richiesta di indennizzo per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, l'impresa ferroviaria chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso.

7. L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. L'indennizzo può essere corrisposto mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione. L'indennizzo è corrisposto in denaro su richiesta del passeggero.

8. L'indennizzo per il prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti indennizzi. Detta soglia non può superare 4 EUR per biglietto.

9. I passeggeri non hanno diritto a indennizzi se sono informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

10. Un'impresa ferroviaria non è tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo, la perdita di coincidenza o la soppressione è dovuto o intrinsecamente legato a:

a) circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche che l'impresa ferroviaria, 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 l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo.

Gli scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, gli atti o omissioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura ferroviaria e gli atti o omissioni dei gestori delle stazioni e delle infrastrutture non sono coperti dalla deroga di cui alla lettera c) del primo comma.

*Articolo 20***Assistenza**

1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o in caso di soppressione di un servizio, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo non appena tale informazione è disponibile. Qualora ne siano in possesso, anche i venditori di biglietti e i tour operator forniscono tale informazione ai passeggeri.

2. Qualora il ritardo di cui al paragrafo 1 sia di 60 minuti o più, o qualora il servizio sia soppresso, l'impresa ferroviaria che effettua il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre gratuitamente ai passeggeri:

a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;

b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile; qualora tale soggiorno risulti necessario per le circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10, l'impresa ferroviaria può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti. Ove possibile, si tiene conto delle esigenze di accessibilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle esigenze dei cani da assistenza;

c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

3. Se il servizio ferroviario è interrotto e non può più essere proseguito o non può essere proseguito entro un periodo ragionevole, l'impresa ferroviaria fornisce ai passeggeri quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi e adotta le disposizioni necessarie.

4. L'impresa ferroviaria informa i passeggeri interessati in merito alle modalità di richiesta della certificazione che il servizio ferroviario ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso. Tale certificazione si applica anche in relazione alle disposizioni di cui all'articolo 19.

5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi da 1 a 4, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, così come a quelle dei loro accompagnatori e dei cani da assistenza.

6. Qualora siano istituiti piani di emergenza a norma dell'articolo 13 bis, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE, l'impresa ferroviaria si coordina con il gestore della stazione e il gestore dell'infrastruttura affinché questi siano preparati alla possibilità di una grave perturbazione del servizio e di ritardi prolungati che potrebbero far rimanere a terra un numero significativo di passeggeri. Tali piani di emergenza includono requisiti di accessibilità per i sistemi di informazione e di allarme.

CAPO V

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA*Articolo 21***Diritto al trasporto**

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni rappresentative e, se del caso, dei rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità inclusi i rispettivi assistenti personali riconosciuti come tali conformemente alle prassi nazionali, e di persone a mobilità ridotta. Tali norme tengono conto degli accordi di cui al punto 4.4.3 dell'allegato del regolamento (UE) n. 1300/2014, in particolare per quanto riguarda l'entità responsabile di fornire l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

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

*Articolo 22***Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta**

1. Su richiesta, il gestore della stazione, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni, anche in formati accessibili conformemente alle disposizioni di cui ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014 e alla direttiva (UE) 2019/882, in merito all'accessibilità della stazione, degli impianti correlati e dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.

2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 21, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto dell'accettazione della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata. L'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator compiono sforzi ragionevoli per proporre un trasporto alternativo accettabile alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità.

3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che le informazioni siano facilmente individuabili, anche in formati accessibili conformemente alle disposizioni di cui ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014 della Commissione e alla direttiva (UE) 2019/882, e che siano esposte conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1, per quanto riguarda le più vicine stazioni dotate di personale e l'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

*Articolo 23***Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo**

1. Alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta è fornita l'assistenza seguente:

- a) l'assistente personale, riconosciuto come tale conformemente alle prassi nazionali, può viaggiare con una tariffa speciale e, se del caso, gratuitamente ed essere seduto, ove possibile;
- b) qualora un'impresa ferroviaria richieda che un passeggero sia accompagnato a bordo del treno a norma dell'articolo 21, paragrafo 2, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta;

- c) è consentito loro di essere accompagnate da un cane da assistenza conformemente al pertinente diritto nazionale;
- d) in caso di treni non dotati di personale, i gestori delle stazioni o le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente assistenza, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1, durante la salita e discesa dal treno, qualora sia in servizio presso la stazione personale formato;
- e) in caso di partenza, transito o arrivo in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria fornisce gratuitamente all'interessato l'assistenza necessaria per salire sul treno, trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per cui ha un biglietto, o scendere dal treno, purché sia in servizio personale formato. In caso di notifica preventiva a norma dell'articolo 24, lettera a), il gestore della stazione o l'impresa ferroviaria provvede affinché sia fornita l'assistenza richiesta;
- f) in caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente assistenza a bordo del treno e durante la salita e discesa dal treno, qualora su quest'ultimo sia presente personale formato;
- g) in mancanza di personale di accompagnamento formato a bordo di un treno e in una stazione, i gestori delle stazioni o le imprese ferroviarie compiono ogni ragionevole sforzo per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario;
- h) le imprese ferroviarie compiono ogni ragionevole sforzo per fornire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso agli stessi servizi a bordo offerti agli altri passeggeri, qualora le persone interessate non possano accedere a tali servizi in modo indipendente e sicuro.

2. Le norme di cui all'articolo 21, paragrafo 1, stabiliscono le modalità per l'esercizio dei diritti di cui al paragrafo 1 del presente articolo.

Articolo 24

Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di fornire gratuitamente assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, come specificato agli articoli 21 e 23, proponendo un meccanismo di notifica unica, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta sia notificato con almeno 24 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto o allo sportello unico di cui alla lettera f), ove applicabile. È sufficiente una notifica unica per un viaggio ferroviario. Le notifiche sono trasmesse a tutte le imprese ferroviarie e a tutti i gestori delle stazioni coinvolti nel viaggio.

Tali notifiche sono accettate senza costi aggiuntivi, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato.

Qualora un biglietto o un abbonamento consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi e, in ogni caso, almeno 24 ore in anticipo rispetto alla prima volta in cui è richiesta l'assistenza. Il passeggero o il suo rappresentante compiono ogni ragionevole sforzo per informare dell'eventuale annullamento di ciascuno dei viaggi successivi con almeno 12 ore di anticipo.

Gli Stati membri possono consentire che il periodo di 24 ore per le notifiche di cui ai commi primo, secondo e terzo sia portato fino a un massimo di 36 ore, ma non oltre il 30 giugno 2026. In tal caso, gli Stati membri notificano l'autorizzazione alla Commissione e forniscono informazioni sulle misure adottate o previste per ridurre tale periodo;

- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche. Qualora non siano in grado di trattare tali notifiche, i venditori di biglietti indicano punti di acquisto o mezzi alternativi per effettuare la notifica;
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria per viaggiare alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta;
- d) fatta salva la lettera f) del presente articolo, il gestore della stazione o qualsiasi altro soggetto autorizzato designa i punti in cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono rendere noto il loro arrivo in stazione e chiedere assistenza. Le responsabilità in materia di designazione dei suddetti punti e di diffusione delle informazioni a tale riguardo sono stabilite nelle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1;
- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un orario stabilito dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza. L'orario stabilito non precede di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione. Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione;
- f) gli Stati membri possono richiedere che i gestori delle stazioni e le imprese ferroviarie sul loro territorio collaborino per istituire e gestire sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Le condizioni per il funzionamento degli sportelli unici sono stabilite nelle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1. Tali sportelli unici hanno la responsabilità di:
 - i) accettare le richieste di assistenza presso le stazioni;
 - ii) comunicare le singole richieste di assistenza ai gestori delle stazioni e alle imprese ferroviarie; e
 - iii) fornire informazioni sull'accessibilità.

Articolo 25

Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza

1. Qualora le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provochino lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a rotelle e dispositivi di assistenza, oppure provochino lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, essi sono responsabili di tale smarrimento, danneggiamento, o lesione, e corrispondono un risarcimento senza indebito ritardo. Il risarcimento comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato; e

- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza qualora tale sostituzione non sia fornita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione conformemente al paragrafo 2.

2. Quando si applica il paragrafo 1, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per fornire temporaneamente le attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza sostitutivi immediatamente necessari. Alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta è consentito conservare tali attrezzature o dispositivi sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui al paragrafo 1.

Articolo 26

Formazione del personale

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provvedono affinché tutto il personale, anche neoassunto, che fornisce, nel quadro delle proprie normali mansioni, assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta riceva formazioni in materia di disabilità così da essere in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

Esse inoltre forniscono a tutto il personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni a diretto contatto con il pubblico formazione e corsi di aggiornamento periodici per sensibilizzare in merito alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni possono accettare che alla formazione di cui al paragrafo 1, partecipino dipendenti con disabilità e possono prevedere la partecipazione di passeggeri con disabilità e di passeggeri a mobilità ridotta e/o di organizzazioni che li rappresentano.

CAPO VI

SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 27

Sicurezza personale dei passeggeri

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

Articolo 28

Reclami

1. Ogni impresa ferroviaria e gestore della stazione di stazioni ferroviarie aventi in media un flusso di più di 10 000 passeggeri al giorno nel corso di un anno istituisce un meccanismo per la gestione dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità. Essi provvedono a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e della loro lingua, o lingue, di lavoro. Tale meccanismo non si applica ai fini del Capo III.

2. I passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso i meccanismi di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dall'inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta nell'ambito di un periodo inferiore a tre

mesi dalla data di ricezione del reclamo. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni conservano i dati necessari per esaminare il reclamo per la durata dell'intera procedura di trattamento dei reclami, comprese le procedure di trattamento dei reclami di cui agli articoli 33 e 34, e rendono disponibili tali dati, su richiesta, agli organismi nazionali di applicazione.

3. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili al pubblico, anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tali informazioni sono disponibili, su richiesta, almeno nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui l'impresa ferroviaria è operativa.

4. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione di cui all'articolo 29, paragrafo 2, il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

Articolo 29

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.

2. Le imprese ferroviarie controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Entro il 30 giugno 2023, e successivamente, ogni due anni, le imprese ferroviarie pubblicano una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sui loro siti web. Tali relazioni sono messe a disposizione anche sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.

3. I gestori delle stazioni fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato III. Controllano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.

CAPO VII

INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

Articolo 30

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione essi possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione degli stessi soggetti. Essi forniscono tali informazioni, in formato cartaceo o elettronico o tramite altre modalità, anche in formati accessibili conformemente alle disposizioni di cui alla direttiva (UE) 2019/882 e al regolamento (UE) n. 1300/2014. Essi specificano dove tali informazioni possono essere reperite in caso di soppressione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato.

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri, anche in formati accessibili conformemente alle disposizioni di cui alla direttiva (UE) 2019/882 e al regolamento (UE) n. 1300/2014, nella stazione, a bordo del treno e sui rispettivi siti web, dei loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento e delle informazioni di contatto dell'organismo o degli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 31.

*Articolo 31***Designazione degli organismi nazionali di applicazione**

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.
2. Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, ciascun organismo è indipendente da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, organismo preposto all'imposizione di diritti, organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e impresa ferroviaria.
3. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle relative responsabilità. La Commissione e gli organismi designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.
4. Gli obblighi di applicazione di cui al presente capo relativi ai gestori delle stazioni e ai gestori dell'infrastruttura non si applicano a Cipro o a Malta fintantoché non verrà istituito un sistema ferroviario nei rispettivi territori e, per quanto riguarda le imprese ferroviarie, fintantoché nessuna impresa ferroviaria sarà titolare di una licenza rilasciata da un'autorità preposta al rilascio delle licenze designata da Cipro o da Malta a norma dell'articolo 2, paragrafo 1.

*Articolo 32***Compiti in materia di applicazione**

1. Gli organismi nazionali di applicazione vigilano attentamente sull'osservanza del presente regolamento, compresi i regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014 nella misura in cui vi è fatto riferimento nel presente regolamento, e adottano le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri.
2. Ai fini del paragrafo 1, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i gestori delle infrastrutture, i venditori di biglietti e i tour operator forniscono agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della domanda. Per i casi complessi, l'organismo nazionale di applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della domanda. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali di applicazione tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 33 per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente. Essi possono inoltre decidere di intraprendere azioni di esecuzione in base ai singoli reclami trasmessi da tale organismo.
3. Ogni due anni gli organismi nazionali di applicazione pubblicano relazioni contenenti statistiche relative alle loro attività, comprese le sanzioni comminate entro il 30 giugno dell'anno civile successivo. Tali relazioni sono messe a disposizione sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.
4. Le imprese ferroviarie forniscono le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano.

*Articolo 33***Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione e altri organismi**

1. Fatti salvi i diritti dei consumatori di rivolgersi a meccanismi di ricorso alternativi a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁵⁾, dopo aver presentato, senza successo, un reclamo all'impresa ferroviaria o al gestore della stazione a norma dell'articolo 28, il passeggero può presentare un reclamo all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a norma del paragrafo 2 del presente articolo entro tre mesi dal ricevimento dell'informazione relativa al rigetto del reclamo iniziale. In caso di mancata risposta entro tre mesi dalla presentazione del reclamo iniziale, il passeggero ha il diritto di presentare un reclamo all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a norma del paragrafo 2. Ove necessario, tale organismo informa il reclamante in merito al suo diritto di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale.

⁽¹⁵⁾ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte violazioni del presente regolamento all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a tale scopo da uno Stato membro.

3. L'organismo nazionale di applicazione o un eventuale altro organismo designato ai sensi del paragrafo 2 accusa la ricezione del reclamo entro due settimane dalla ricezione. La procedura di trattamento dei reclami ha una durata massima di tre mesi dalla data di creazione del fascicolo di reclamo. Per i casi complessi tale organismo può prorogare tale periodo a sei mesi. In tal caso i passeggeri sono informati dei motivi di tale proroga e del tempo previsto necessario per la conclusione della procedura. Possono avere una durata superiore a sei mesi solo quei casi che prevedono azioni legali. Qualora tale organismo sia anche un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie ai sensi della direttiva 2013/11/UE, prevalgono i limiti di tempo stabiliti in detta direttiva.

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

4. I reclami di passeggeri relativi a un inconveniente che coinvolga un'impresa ferroviaria sono trattati dall'organismo nazionale di applicazione o a un eventuale altro organismo designato ai sensi del paragrafo 2 dello Stato membro che ha rilasciato la licenza all'impresa.

5. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori delle stazioni o delle infrastrutture, il reclamo è trattato dall'organismo nazionale di applicazione o da un eventuale altro organismo designato ai sensi del paragrafo 2, dello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.

6. Nel quadro della cooperazione a norma dell'articolo 34, gli organismi nazionali di applicazione possono derogare al paragrafo 4 o 5 del presente articolo, o entrambi, qualora per motivi giustificati, in particolare quelli relativi alla lingua o al luogo di residenza, ciò sia nell'interesse del passeggero.

Articolo 34

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

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

2. Gli organismi nazionali di applicazione scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche a fini di coordinamento. La Commissione li assiste in tale compito.

3. Nei casi complessi, quali quelli 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, e 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 collaborano per individuare un organismo «principale» che agisce da interlocutore unico per i passeggeri. Tutti gli organismi nazionali di applicazione coinvolti collaborano 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 sono informati su quale sia l'organismo che agisce in qualità di organismo «principale».

CAPO VIII

DISPOSIZIONI FINALI*Articolo 35***Sanzioni**

1. Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione tale regime e tali misure e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito.
2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 34, l'organismo nazionale di applicazione competente ai fini dell'articolo 33, paragrafo 4 o 5, su richiesta dell'organismo nazionale di applicazione che tratta il reclamo, indaga sulla violazione del presente regolamento riscontrata da tale organismo e commina sanzioni ove necessario.

*Articolo 36***Atti delegati**

Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati che modificano il presente regolamento conformemente all'articolo 37, al fine di:

- a) adeguare l'importo finanziario di cui all'articolo 15, paragrafo 2, per tenere conto delle variazioni dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo per l'intera UE, escludendo l'energia e i prodotti alimentari non trasformati, pubblicato dalla Commissione (Eurostat);
- b) modificare l'allegato I per tenere conto delle modifiche alle regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) di cui all'appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF).

*Articolo 37***Esercizio della delega**

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 36 è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere dal 6 giugno 2021. La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.
3. La delega di potere di cui all'articolo 36 può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Prima dell'adozione dell'atto delegato la Commissione consulta gli esperti designati da ciascuno Stato membro nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale «Legiferare meglio» del 13 aprile 2016.
5. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.
6. L'atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 36 entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

*Articolo 38***Procedura di comitato**

1. La Commissione è assistita da un comitato. Esso è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

*Articolo 39***Relazione**

Entro il 7 giugno 2026 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento.

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

*Articolo 40***Abrogazione**

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 è abrogato a decorrere dal 7 giugno 2023.

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

*Articolo 41***Entrata in vigore**

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

Esso si applica a decorrere dal 7 giugno 2023.

L'articolo 6, paragrafo 4, tuttavia, si applica a decorrere dal 7 giugno 2025.

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

Fatto a Bruxelles, il 29 aprile 2021

Per il Parlamento europeo
Il presidente
D.M. SASSOLI

Per il Consiglio
Il presidente
A.P. ZACARIAS

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 I

DISPOSIZIONI GENERALI*Articolo 3***Definizioni**

Ai fini delle presenti regole uniformi, si intende per

- a) «trasportatore»: il trasportatore contrattuale con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto a norma delle presenti regole uniformi, o un trasportatore successivo che è responsabile in base al contratto stesso;
- b) «trasportatore sostitutivo»: un trasportatore che non ha concluso un contratto di trasporto con il passeggero, ma al quale il trasportatore di cui alla lettera a) ha affidato l'effettuazione totale o parziale del trasporto per ferrovia;
- c) «condizioni generali di trasporto»: le condizioni del trasportatore, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
- d) «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri.

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, nonostante 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

Il viaggiatore deve conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane o da altre autorità amministrative durante il trasporto, in occasione del suo trasporto, di oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli comprensivi del loro carico) e di 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

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

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 sono 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 è 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 lesioni di viaggiatori*Articolo 26***Fondamento della responsabilità**

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla morte, da lesioni 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 parte terza; il diritto di regresso rimane impregiudicato.
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 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 sono 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 lesioni**

In caso di lesioni 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 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 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 lesioni 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 lesioni 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 ed i veicoli

Sezione 1

Colli a mano ed animali

Articolo 33

Responsabilità

1. In caso di morte o di lesioni 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 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 della 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 consegna, 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 è 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 è vi stato reclamo, dal giorno dell'atto di citazione.
3. Tuttavia, per le indennità dovute in virtù degli articoli 27 e 28 gli interessi decorrono solo dal giorno in cui si sono verificati i fatti che sono serviti alla determinazione dell'ammontare dell'indennità, qualora tale giorno sia posteriore a quello del reclamo o dell'atto di citazione.
4. Per quanto concerne i bagagli, gli interessi sono dovuti solo se l'indennità supera 16 unità di conto per scontrino bagagli.
5. Per quanto concerne i bagagli, se l'avente diritto non consegna al trasportatore entro il termine da questi opportunamente fissatogli i documenti giustificativi necessari per la liquidazione definitiva di quanto reclamato, non decorrono interessi fra la scadenza del termine fissato e la consegna effettiva dei documenti.

*Articolo 50***Responsabilità in caso d'incidente nucleare**

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

*Articolo 51***Persone di cui risponde il trasportatore**

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

*Articolo 52***Altre azioni**

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

TITOLO V

RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE*Articolo 53***Principi particolari di responsabilità**

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

- a) risultante dall'inosservanza dei suoi obblighi in virtù:

1. degli articoli 10, 14 e 20;

2. delle particolari disposizioni per il trasporto dei veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto; oppure
3. del regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID);

b) causato dagli oggetti o dagli animali che porta con sé,

a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso. Questa disposizione non pregiudica la responsabilità che può incombere al trasportatore in virtù dell'articolo 26 e dell'articolo 33, paragrafo 1.

TITOLO VI

ESERCIZIO DEI DIRITTI

Articolo 54

Constatazione di perdita parziale o di avaria

1. Se il trasportatore scopre o presume una perdita parziale o un'avaria di un oggetto trasportato sotto la custodia del trasportatore (bagagli, veicoli) o l'avente diritto ne afferma l'esistenza, il trasportatore deve compilare senza indugio e possibilmente alla presenza dell'avente diritto un processo verbale attestante, a seconda della natura del danno, lo stato in cui si trova l'oggetto e, per quanto possibile, l'entità del danno, la sua causa e il momento in cui è avvenuto.
2. Una copia del processo verbale di constatazione deve essere consegnata gratuitamente all'avente diritto.
3. Se l'avente diritto non accetta le risultanze del processo verbale può richiedere che lo stato dei bagagli o del veicolo, nonché la causa e l'ammontare del danno, siano constatati da un esperto designato dalle parti del contratto di trasporto o per via giudiziaria. La procedura è soggetta alle leggi ed alle prescrizioni dello Stato dove ha luogo la constatazione.

Articolo 55

Reclami

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

Articolo 56

Trasportatori che possono essere citati in giudizio

1. L'azione giudiziaria fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di lesioni 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 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 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 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 lesioni

1. Ogni azione dell'avente diritto fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di lesioni 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 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 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 lesioni 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 originarie 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 consegna 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. 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'insolubilità 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 è esercitato, se l'indennità è stata fissata dall'autorità giudiziaria e quest'ultimo trasportatore, debitamente citato, è stato posto in grado di intervenire nella causa. Il giudice investito dell'azione principale fissa i termini per la notifica della citazione e per l'intervento.

2. Il trasportatore che esercita il regresso deve proporre una sola e medesima azione contro tutti i trasportatori con i quali non sia venuto a transazione, per non perdere il suo diritto di regresso contro quelli che non ha citato.

3. Il giudice deve decidere con un'unica sentenza su tutte le azioni di regresso di cui è investito.
4. Il trasportatore che desidera far valere il suo diritto di regresso può investire le giurisdizioni dello Stato sul cui territorio uno dei trasportatori partecipanti al trasporto ha la sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.
5. Quando l'azione deve essere intentata contro più trasportatori, il trasportatore che esercita il diritto di regresso può scegliere fra le giurisdizioni competenti ai sensi del paragrafo 4 quella dinanzi alla quale presentare la sua azione di regresso.
6. Non possono essere introdotte azioni di regresso nel corso dell'azione relativa alla domanda di risarcimento proposta dall'avente diritto al contratto di trasporto.

Articolo 64

Accordi relativi al regresso

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

ALLEGATO II

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

Parte I: Informazioni prima del viaggio

Condizioni generali applicabili al contratto

Orari e condizioni per il viaggio più veloce

Orari e condizioni per tutte le tariffe disponibili, mettendo in evidenza le tariffe più basse

Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità di impianti a bordo per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta conformemente alla direttiva (UE) 2019/882 e ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e (UE) n. 1300/2014

Disponibilità di capacità e condizioni di accesso per le biciclette

Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e carrozze cuccette

Perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale)

Disponibilità di impianti a bordo, compresi la connessione WiFi e i servizi igienici, e dei servizi a bordo, compresa l'assistenza ai passeggeri fornita dal personale

Informazione, prima dell'acquisto, che indichi se il o i biglietti in questione costituiscono un biglietto cumulativo

Procedure per il recupero dei bagagli smarriti

Procedure per la presentazione di reclami

Parte II: Informazioni durante il viaggio

Servizi e impianti a bordo, compresa la connessione WiFi

Prossima fermata

Perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale)

Principali coincidenze

Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

Parte III: Operazioni relative ai sistemi di prenotazione:

Richieste di disponibilità di servizi di trasporto ferroviario, comprese le tariffe applicabili

Richieste di prenotazione di servizi di trasporto ferroviario

Richieste di cancellazione parziale o totale di una prenotazione

ALLEGATO III

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni e biglietti

Puntualità dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

Ritardi

- i) ritardo medio complessivo dei servizi in percentuale per categoria di servizio (a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano);
- ii) percentuale di ritardi causati dalle circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10;
- iii) percentuale di servizi con ritardo alla partenza;
- iv) 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;

Soppressione di servizi

- i) soppressione di servizi in percentuale per categoria di servizio (internazionale, nazionale a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano);
- ii) soppressione di servizi in percentuale per categoria di servizio (internazionale, nazionale a lunga distanza, regionale e urbano/extraurbano) causati dalle circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10.

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (controllo della qualità dell'aria e della temperatura 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 alle persone a mobilità ridotta e discussioni su tale assistenza con le organizzazioni rappresentative e, se del caso, con i rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

ALLEGATO IV

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, lettera a), e paragrafo 8
Articolo 2, paragrafo 6	Articolo 2, paragrafo 6, lettera b)
Articolo 2, paragrafo 7	Articolo 2, paragrafo 7
—	Articolo 2, paragrafo 2
—	Articolo 2, paragrafo 3
—	Articolo 2, paragrafo 4
—	Articolo 2, paragrafo 5
Articolo 3	Articolo 3
Articolo 3, paragrafo 1	Articolo 3, paragrafo 1
Articolo 3, paragrafi 2 e 3	—
Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 3, paragrafo 2

Regolamento (CE) n. 1371/2007	Presente regolamento
Articolo 3, paragrafo 5	Articolo 3, paragrafo 3
Articolo 3, paragrafo 6	Articolo 3, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 7	Articolo 3, paragrafo 5
Articolo 3, paragrafo 8	Articolo 3, paragrafo 6
—	Articolo 3, paragrafo 7
Articolo 3, paragrafo 9	Articolo 3, paragrafo 8
Articolo 3, paragrafo 10	Articolo 3, paragrafo 9
—	Articolo 3, paragrafo 10
—	Articolo 3, paragrafo 11
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 12	Articolo 3, paragrafo 17
—	Articolo 3, paragrafo 18
Articolo 3, paragrafo 13	Articolo 3, paragrafo 19
—	Articolo 3, paragrafo 20
Articolo 3, paragrafo 15	Articolo 3, paragrafo 21
—	Articolo 3, paragrafo 22
Articolo 4	Articolo 4
—	Articolo 5
Articolo 5	Articolo 6
Articolo 6	Articolo 7
Articolo 7	Articolo 8
Articolo 8	Articolo 9
—	Articolo 10
Articolo 9	Articolo 11
—	Articolo 12

Regolamento (CE) n. 1371/2007	Presente regolamento
Articolo 11	Articolo 13
Articolo 12	Articolo 14
Articolo 13	Articolo 15
Articolo 14	Articolo 16
Articolo 15	Articolo 17
Articolo 16	Articolo 18
—	Articolo 18, paragrafi 2, 3, 4, 5, 6 e 7
Articolo 17, paragrafo 1	Articolo 19, paragrafi 1, 2, 3 e 4
—	Articolo 19, paragrafi 5 e 6
Articolo 17, paragrafo 2	Articolo 19, paragrafo 7
Articolo 17, paragrafo 3	Articolo 19, paragrafo 8
Articolo 17, paragrafo 4	Articolo 19, paragrafo 9
—	Articolo 19, paragrafo 10
Articolo 18	Articolo 20
—	Articolo 20, paragrafo 6
Articolo 19	Articolo 21
Articolo 20	Articolo 22
Articolo 21, paragrafo 1	—
Articolo 21, paragrafo 2	Articolo 23, paragrafo 1, lettera g)
Articoli 22 e 23	Articolo 23
Articolo 22, paragrafo 2	—
Articolo 24	Articolo 24
Articolo 25	Articolo 25, paragrafi 1, 2 e 3
—	Articolo 26
Articolo 26	Articolo 27
Articolo 27	Articolo 28
—	Articolo 28, paragrafo 3
Articolo 27, paragrafo 3	Articolo 28, paragrafo 4

Regolamento (CE) n. 1371/2007	Presente regolamento
Articolo 28	Articolo 29
Articolo 29	Articolo 30
Articolo 30	Articolo 31
—	Articoli 32 e 33
Articolo 31	Articolo 34
—	Articolo 34, paragrafi 1 e 3
Articolo 32	Articolo 35
—	Articolo 35, paragrafo 2
Articolo 33	—
Articolo 34	Articolo 36
Articolo 35	Articolo 38
—	Articolo 37
Articolo 36	Articolo 39
—	Articolo 40
Articolo 37	Articolo 41
Allegato I	Allegato I
Allegato II	Allegato II
Allegato III	Allegato III
—	Allegato IV