

**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**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 71, paragrafo 1,

vista la proposta della Commissione,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo <sup>(1)</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni <sup>(2)</sup>,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 31 luglio 2007 <sup>(3)</sup>,

considerando quanto segue:

- (1) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto su rotaia ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.
- (2) La comunicazione della Commissione «Strategia politica dei consumatori 2002-2006» <sup>(4)</sup> stabilisce l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti conformemente all'articolo 153, paragrafo 2, del trattato.
- (3) Poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.
- (4) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile.
- (5) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio saranno previste nelle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva

2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario convenzionale <sup>(5)</sup>.

- (6) Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul sistema di diritto internazionale vigente in materia di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale.
- (7) Le imprese ferroviarie dovrebbero cooperare per agevolare il passaggio dei passeggeri del trasporto ferroviario da un operatore all'altro, con l'emissione, ove possibile, di biglietti globali.
- (8) La disponibilità di informazioni e biglietti per i passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbe essere agevolata adeguando i sistemi telematici in conformità di una specifica comune.
- (9) Occorre portare avanti l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità delle STI.
- (10) I servizi di trasporto ferroviario di passeggeri dovrebbero andare a vantaggio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni, dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con menomazioni sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione.

<sup>(1)</sup> GU C 221 dell'8.9.2005, pag. 8.

<sup>(2)</sup> GU C 71 del 22.3.2005, pag. 26.

<sup>(3)</sup> Parere del Parlamento europeo del 28 settembre 2005 (GU C 227 E del 21.9.2006, pag. 490), posizione comune del Consiglio del 24 luglio 2006 (GU C 289 E del 28.11.2006, pag. 1), posizione del Parlamento europeo del 18 gennaio 2007 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale), risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 25 settembre 2007 e decisione del Consiglio del 26 settembre 2007.

<sup>(4)</sup> GU C 137 dell'8.6.2002, pag. 2.

<sup>(5)</sup> GU L 110 del 20.4.2001, pag. 1. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2007/32/CE della Commissione (GU L 141 del 2.6.2007, pag. 63).

- (11) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alle STI per le persone a mobilità ridotta, onde garantire che, nel rispetto delle norme comunitarie sugli appalti pubblici, tutti gli edifici e tutto il materiale rotabile siano resi accessibili eliminando progressivamente gli ostacoli fisici e gli impedimenti funzionali al momento di acquistare nuovo materiale o di realizzare nuovi fabbricati o importanti opere di ristrutturazione.
- (12) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o a sottoscrivere intese equivalenti per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti. La definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie dovrebbe essere oggetto di un riesame futuro.
- (13) Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori.
- (14) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di risarcimento per i passeggeri in caso di ritardo, collegato alla responsabilità dell'impresa ferroviaria, su basi analoghe a quelle del sistema internazionale previsto dalla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) e in particolare dall'appendice CIV concernente i diritti dei passeggeri.
- (15) Uno Stato membro, qualora conceda alle imprese ferroviarie una deroga dalle disposizioni del presente regolamento, dovrebbe incoraggiare le imprese ferroviarie, in consultazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri, a predisporre modalità per l'indennizzo e l'assistenza in caso di grave interruzione di un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri.
- (16) È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.
- (17) È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri alle stazioni e a bordo dei treni.
- (18) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi delle imprese ferroviarie interessate in relazione ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento e dovrebbero aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole.
- (19) Le imprese ferroviarie dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.
- (20) Il contenuto del presente regolamento dovrebbe essere riesaminato in relazione all'adeguamento degli importi finanziari in funzione dell'inflazione e ai requisiti in materia di informazione e qualità del servizio, alla luce dell'evoluzione del mercato, nonché degli effetti del presente regolamento sulla qualità del servizio.
- (21) Il presente regolamento dovrebbe lasciare impregiudicata l'applicazione della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati <sup>(1)</sup>.
- (22) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le infrazioni al presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbero figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive.
- (23) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie comunitarie e l'introduzione di diritti per i passeggeri, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri, e possono dunque essere realizzati meglio a livello comunitario, la Comunità può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi, in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (24) Uno degli scopi del presente regolamento è quello di migliorare i servizi di trasporto ferroviario nella Comunità. Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe temporanee per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio della Comunità.
- (25) In alcuni Stati membri le imprese ferroviarie possono incontrare difficoltà ad applicare l'insieme delle disposizioni del presente regolamento al momento della sua entrata in vigore. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di accordare una deroga temporanea all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento relativamente ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri a lunga distanza. Tuttavia, la deroga temporanea non dovrebbe applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che garantiscono alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso ai viaggi in treno e che garantiscono il diritto di coloro che vogliono acquistare biglietti per viaggi in treno di farlo senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie rispetto ai viaggiatori e al loro bagaglio, sulla necessità per tali imprese di essere opportunamente assicurate e sulla necessità che esse adottino misure adeguate per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per la gestione dei rischi.

<sup>(1)</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31. Direttiva modificata dal regolamento (CE) n. 1882/2003 (GU L 284 del 31.10.2003, pag. 1).

- (26) I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Pertanto, fatta eccezione per alcune disposizioni che dovrebbero applicarsi a tutti i servizi di trasporto di passeggeri nell'insieme della Comunità, gli Stati membri dovrebbero poter garantire deroghe alle disposizioni del presente regolamento per i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali.
- (27) Le misure necessarie per l'attuazione del presente regolamento sono adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione <sup>(1)</sup>.
- (28) In particolare la Commissione ha il potere di adottare misure di esecuzione. Tali misure di portata generale intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento o a integrarlo con l'aggiunta di nuovi elementi non essenziali sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 bis della decisione 1999/468/CE,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

#### CAPO I

#### DISPOSIZIONI GENERALI

##### Articolo 1

##### Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano:

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

<sup>(1)</sup> GUL 184 del 17.7.1999, pag. 23. Decisione modificata dalla decisione 2006/512/CE (GU L 200 del 22.7.2006, pag. 11).

#### Articolo 2

#### Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari in tutta la Comunità forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza in virtù della direttiva 95/18/CE del Consiglio, del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie <sup>(2)</sup>.

2. Il presente regolamento non si applica alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.

3. Al momento dell'entrata in vigore del presente regolamento, gli articoli 9, 11, 12 e 19, l'articolo 20, paragrafo 1, e l'articolo 26 si applicano a tutti i servizi ferroviari per passeggeri in tutta la Comunità.

4. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3 del presente articolo, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile una volta per un periodo massimo di cinque anni, all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento ai servizi ferroviari nazionali per passeggeri.

5. Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3, uno Stato membro può esonerare dall'applicazione delle disposizioni del presente regolamento i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri. Al fine di distinguere tra servizi ferroviari urbani, suburbani e regionali per passeggeri gli Stati membri applicano le definizioni contenute nella direttiva 91/440/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie <sup>(3)</sup>. Nell'applicare tali definizioni gli Stati membri utilizzano i seguenti criteri: distanza, frequenza dei servizi, numero di fermate previste, materiale rotabile impiegato, regimi di emissione dei biglietti, fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, codici dei treni e orari.

6. Per un periodo massimo di cinque anni, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga prorogabile all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento, per determinati servizi o viaggi laddove una parte significativa del servizio ferroviario per passeggeri, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio della Comunità.

7. Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga tale deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro 3 dicembre 2014 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6.

<sup>(2)</sup> GUL 143 del 27.6.1995, pag. 70. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 164 del 30.4.2004, pag. 44).

<sup>(3)</sup> GUL 237 del 24.8.1991, pag. 25. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2006/103/CE (GU L 363 del 20.12.2006, pag. 344).

Articolo 3

**Definizioni**

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- 1) «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 2 della direttiva 2001/14/CE <sup>(1)</sup> e qualsiasi altra impresa pubblica o privata la cui attività consiste nella prestazione di servizi di trasporto di merci e/o passeggeri per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;
- 2) «vettore»: l'impresa ferroviaria, con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto, o una serie di imprese ferroviarie successive che sono responsabili in base al contratto stesso;
- 3) «vettore sostitutivo»: un'impresa ferroviaria che non ha concluso un contratto di trasporto con il passeggero ma alla quale l'impresa ferroviaria che è parte del contratto ha affidato l'effettuazione totale o parziale del trasporto per ferrovia;
- 4) «gestore dell'infrastruttura»: qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definita all'articolo 3 della direttiva 91/440/CEE, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza dell'infrastruttura. I compiti di gestore dell'infrastruttura per una rete o parte di essa possono essere assegnati a organismi o imprese diversi;
- 5) «gestore di stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;
- 6) «tour operator»: l'organizzatore o il rivenditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 2, punti 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE <sup>(2)</sup>;
- 7) «venditore di biglietti»: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria o per conto proprio;
- 8) «contratto di trasporto»: un contratto di trasporto, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero, per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- 9) «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 10) «biglietto globale»: uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie;
- 11) «servizio di trasporto passeggeri nazionale»: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 12) «ritardo»: la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto;
- 13) «titolo di viaggio» o «abbonamento»: un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
- 14) «sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario» (CIRSRT): un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi:
  - a) tabelle di marcia e orari dei servizi passeggeri;
  - b) disponibilità di posti sui servizi passeggeri;
  - c) tariffe e condizioni speciali;
  - d) accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;
  - e) possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, nella misura in cui dette possibilità sono tutte o in parte disponibili per gli abbonati;
- 15) «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
- 16) «condizioni generali di trasporto»: le condizioni del vettore, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
- 17) «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri.

<sup>(1)</sup> Direttiva 2001/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2001, relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria (GU L 75 del 15.3.2001, pag. 29). Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE.

<sup>(2)</sup> Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

## CAPO II

**CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI***Articolo 4***Contratto di trasporto**

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

*Articolo 5***Biciclette**

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

*Articolo 6***Inammissibilità di deroghe e limitazioni**

1. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.

2. Le imprese ferroviarie possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento.

*Articolo 7***Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi**

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi.

*Articolo 8***Informazioni di viaggio**

1. Senza pregiudizio dell'articolo 10, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ove disponibili.

2. Le imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II.

3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.

*Articolo 9***Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni**

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni.

2. Fatto salvo il paragrafo 4, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:

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

3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:

- a) biglietterie o distributori automatici;
- b) a bordo dei treni.

4. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica anti-frode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali.

5. In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione:

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

*Articolo 10***Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione**

1. Per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al presente regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgono del CIRSRT, da istituire secondo le procedure di cui al presente articolo.

2. Le specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE si applicano ai fini del presente regolamento.

3. La Commissione adotta, sulla base di una proposta presentata dall'Agenzia ferroviaria europea (ERA), le STI delle applicazioni telematiche per i passeggeri entro il 3 dicembre 2010. Le STI rendono possibile la fornitura delle informazioni di cui all'allegato II e l'emissione dei biglietti come disposto dal presente regolamento.

4. Le imprese ferroviarie adattano i loro CIRSRT in funzione dei requisiti stabiliti nelle STI, secondo un piano di realizzazione definito nelle STI stesse.

5. Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti non fornisce informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie e/o venditori di biglietti.

### CAPO III

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

##### Articolo 11

#### Responsabilità per i passeggeri e i bagagli

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

##### Articolo 12

#### Assicurazione

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

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

##### Articolo 13

#### Pagamenti anticipati

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

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

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

##### Articolo 14

#### Contestazione della responsabilità

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

### CAPO IV

#### RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI

##### Articolo 15

#### Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

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

##### Articolo 16

#### Rimborso e itinerari alternativi

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

- ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17; oppure
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure
- proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

## Articolo 17

**Indennità per il prezzo del biglietto**

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:

- a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo.

L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo.

Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.

Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio in cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea.

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

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

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

## Articolo 18

**Assistenza**

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

2. In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti;

b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;

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

3. Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.

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

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

## CAPO V

**PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA**

## Articolo 19

**Diritto al trasporto**

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta.

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

#### Articolo 20

### Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

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

2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 19, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti e/o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata.

#### Articolo 21

### Accessibilità

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

2. In mancanza di personale di accompagnamento a bordo di un treno o di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

#### Articolo 22

### Assistenza nelle stazioni ferroviarie

1. In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1.

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

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

#### Articolo 23

### Assistenza a bordo

Senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dal treno.

Ai fini del presente articolo, l'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza a una persona con disabilità o a mobilità ridotta per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri qualora l'ampiezza della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro.

#### Articolo 24

### Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta conformemente agli articoli 22 e 23, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;
- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti o i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche;
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare;



- d) senza pregiudizio delle competenze di altri enti per le aree situate al di fuori dei locali della stazione ferroviaria, il gestore della stazione o altro soggetto autorizzato designa, all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria, un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza;
- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, a condizione che tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione. Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.

#### Articolo 25

#### **Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche**

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

#### CAPO VI

#### **SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

#### Articolo 26

#### **Sicurezza personale dei passeggeri**

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

#### Articolo 27

#### **Reclami**

1. Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. L'impresa ferroviaria provvede a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate del servizio all'uopo preposto e delle lingue di lavoro.

2. I passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.

3. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 28 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

#### Articolo 28

#### **Norme di qualità del servizio**

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

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

#### CAPO VII

#### **INFORMAZIONE E APPLICAZIONE**

#### Articolo 29

#### **Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti**

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a disposizione degli stessi soggetti.

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 30.

#### Articolo 30

#### **Applicazione**

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

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

Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente paragrafo e delle relative responsabilità.

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

#### Articolo 31

### Cooperazione tra gli organismi di controllo

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

#### CAPO VIII

### DISPOSIZIONI FINALI

#### Articolo 32

### Sanzioni

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

#### Articolo 33

### Allegati

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

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

Fatto a Strasburgo, addì 23 ottobre 2007.

Per il Parlamento europeo  
Il presidente  
H.-G. PÖTTERING

#### Articolo 34

### Disposizioni in materia di modifiche

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

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

#### Articolo 35

### Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 11 *bis* della direttiva 91/440/CEE.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

#### Articolo 36

### Relazione

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

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

#### Articolo 37

### Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore 24 mesi dopo la pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Per il Consiglio  
Il presidente  
M. LOBO ANTUNES

## ALLEGATO I

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

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

## TITOLO II

**CONCLUSIONE ED ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO***Articolo 6***Contratto di trasporto**

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

*Articolo 7***Titolo di trasporto**

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

*Articolo 8***Pagamento e rimborso del prezzo del trasporto**

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

*Articolo 9***Diritto al trasporto. Esclusione dal trasporto**

1. Sin dall'inizio del viaggio, il viaggiatore deve essere munito di un titolo di trasporto valido e deve presentarlo al momento del controllo dei titoli di trasporto. Le condizioni generali di trasporto possono stabilire:
  - a) che un viaggiatore che non presenta un titolo di trasporto valido deve pagare una sovrattassa oltre al prezzo del trasporto;
  - b) che a un viaggiatore il quale rifiuta di pagare immediatamente il prezzo del trasporto o la sovrattassa può essere imposto di sospendere il viaggio;
  - c) se e a quali condizioni si effettua il rimborso della sovrattassa.
2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere l'esclusione dal trasporto o l'obbligo di sospendere il viaggio per i viaggiatori i quali:
  - a) rappresentano un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri viaggiatori;
  - b) disturbano in modo intollerabile gli altri viaggiatori,e che queste persone non abbiano diritto al rimborso né del prezzo del trasporto, né del prezzo che hanno pagato per il trasporto dei loro bagagli registrati.

*Articolo 10***Adempimento di formalità amministrative**

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

*Articolo 11***Soppressione e ritardo di un treno. Mancata corrispondenza**

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

## TITOLO III

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

## Capo I

**Disposizioni comuni***Articolo 12***Oggetti ed animali ammessi**

1. Il viaggiatore può recare con sé oggetti facilmente trasportabili (colli a mano), nonché animali vivi in conformità delle condizioni generali di trasporto. Peraltro, il viaggiatore può recare con sé oggetti ingombranti in conformità delle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto. Sono esclusi dal trasporto come colli a mano gli oggetti o gli animali di natura tale da recare noia o incomodo ai viaggiatori o causare un danno.
2. Il viaggiatore può spedire, in quanto bagaglio registrato, oggetti ed animali conformemente alle condizioni generali di trasporto.
3. Il trasportatore può ammettere il trasporto di veicoli in occasione di un trasporto di viaggiatori in conformità delle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto.
4. Il trasporto di merci pericolose come colli a mano, bagagli registrati nonché all'interno o sopra veicoli i quali, in conformità del presente titolo, sono trasportati per ferrovia deve essere conforme al regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID).

*Articolo 13***Verifica**

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

*Articolo 14***Adempimento di formalità amministrative**

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

#### Capo IV

##### **Veicoli**

#### Articolo 23

##### **Condizioni di trasporto**

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

#### Articolo 24

##### **Bollettino di trasporto**

1. Gli obblighi contrattuali relativi al trasporto di veicoli devono essere attestati da un bollettino di trasporto consegnato al viaggiatore. Il bollettino di trasporto può essere integrato nel titolo di trasporto del viaggiatore.
2. Le particolari disposizioni per il trasporto di veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto determinano la forma ed il contenuto del bollettino di trasporto, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.
3. Devono almeno essere iscritti sul bollettino di trasporto:
  - a) il trasportatore o i trasportatori;
  - b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
  - c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi ai trasporti dei veicoli, e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.
4. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve il bollettino di trasporto, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

#### Articolo 25

##### **Diritto applicabile**

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

## TITOLO IV

**RESPONSABILITÀ DEL TRASPORTATORE**

## Capo I

**Responsabilità in caso di morte o ferimento di viaggiatori**

## Articolo 26

**Fondamento della responsabilità**

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla morte, dal ferimento o da qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica del viaggiatore causato da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore nei veicoli ferroviari, o al momento in cui egli vi entra o ne esce, qualunque sia l'infrastruttura ferroviaria utilizzata.
2. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità:
  - a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio ferroviario che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare;
  - b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa del viaggiatore;
  - c) se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come parte terza; il diritto di regresso non è pregiudicato.
3. Se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo e se, malgrado ciò, il trasportatore non è interamente sollevato dalla responsabilità in conformità del paragrafo 2, lettera c), egli risponde per il tutto nei limiti delle presenti regole uniformi e senza pregiudizio di un suo eventuale regresso contro terzi.
4. Le presenti regole uniformi non si applicano alla responsabilità che può ricadere sul trasportatore per i casi non previsti al paragrafo 1.
5. Quando un trasporto oggetto di un unico contratto di trasporto è effettuato da trasportatori successivi, la responsabilità in caso di morte e di lesioni dei viaggiatori è del trasportatore a cui spettava, in base al contratto di trasporto, la prestazione del servizio di trasporto durante il quale l'incidente è avvenuto. Quando questa prestazione non è stata realizzata dal trasportatore, ma da un trasportatore sostituto, entrambi i trasportatori sono responsabili solidalmente, in conformità delle presenti regole uniformi.

## Articolo 27

**Risarcimento dei danni in caso di morte**

1. In caso di morte del viaggiatore, il risarcimento dei danni comprende:
  - a) le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle di trasporto della salma e delle esequie;
  - b) se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento danni previsto all'articolo 28.
2. Se con la morte del viaggiatore vengono private del loro sostentamento persone verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto in futuro un'obbligazione alimentare, si provvede ugualmente ad indennizzare dette persone per tale perdita. L'azione di risarcimento spettante a persone delle quali il viaggiatore aveva assunto il mantenimento, pur non essendovi tenuto per legge, resta soggetta al diritto nazionale.

## Articolo 28

**Risarcimento dei danni in caso di ferimento**

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

- a) le spese necessarie, in particolare quelle relative alla cura ed al trasporto;
- b) la riparazione del danno 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 ferimento di viaggiatori non si applicano ai danni sopravvenuti durante un trasporto che, conformemente al contratto di trasporto, non era un trasporto ferroviario.

2. Tuttavia, se i veicoli ferroviari sono trasportati su traghetto, le disposizioni relative alla responsabilità in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si applicano ai danni indicati nell'articolo 26, paragrafo 1, e nell'articolo 33, paragrafo 1, causati da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore in detto veicolo, o al momento in cui egli vi salga o ne discenda.

3. Se a seguito di circostanze eccezionali l'esercizio ferroviario è provvisoriamente sospeso ed i viaggiatori sono trasportati con un altro mezzo di trasporto, il trasportatore è responsabile ai sensi delle presenti regole uniformi.

**Capo II****Responsabilità in caso d'inosservanza dell'orario***Articolo 32***Responsabilità in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza**

1. Il trasportatore è responsabile nei confronti del viaggiatore per il danno dovuto al fatto che, a causa della soppressione, del ritardo o della mancanza di una corrispondenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno, o comunque la sua continuazione non è ragionevolmente esigibile nello stesso giorno per via di circostanze contingenti. Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore.

2. Il trasportatore è esonerato da questa responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancanza di una corrispondenza sono imputabili ad una delle seguenti cause:

- a) circostanze esterne all'esercizio ferroviario che il trasportatore, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- b) colpa del viaggiatore; oppure
- c) un comportamento di terzi che il trasportatore, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata parte terza; il diritto di regresso rimane impregiudicato.

3. Il diritto nazionale determina se, ed in quale misura, il trasportatore deve corrispondere un risarcimento per danni diversi da quelli previsti al paragrafo 1. Questa disposizione non pregiudica l'articolo 44.

## Capo III

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

## SEZIONE I

**Colli a mano ed animali**

## Articolo 33

**Responsabilità**

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

## Articolo 34

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

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

## Articolo 35

**Esonero dalla responsabilità**

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

## SEZIONE 2

**Bagagli registrati**

## Articolo 36

**Fondamento della responsabilità**

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

## Articolo 37

**Onere della prova**

1. La prova che la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna abbia avuto per causa uno dei fatti previsti all'articolo 36, paragrafo 2, spetta al trasportatore.

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

#### Articolo 38

##### **Trasportatori successivi**

Quando un trasporto oggetto di un contratto di trasporto unico è effettuato da più trasportatori successivi, ciascun trasportatore, che prende in carico i bagagli con lo scontrino bagagli o il veicolo con 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 viene rimborsato il prezzo del trasporto all'avente diritto. Inoltre questi può reclamare, allorché provi che un danno è derivato da detto ritardo, un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.

## Articolo 45

**Indennità in caso di perdita**

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

## Articolo 46

**Responsabilità per quanto concerne altri oggetti**

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

## Articolo 47

**Diritto applicabile**

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

## Capo IV

**Disposizioni comuni**

## Articolo 48

**Decadenza del diritto d'invocare i limiti di responsabilità**

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

## Articolo 49

**Conversione ed interessi**

1. Quando il calcolo dell'indennità implica la conversione delle somme espresse in unità monetarie straniere, quest'ultima deve essere effettuata secondo il corso in vigore nel giorno e nel luogo di pagamento dell'indennità.

2. L'avente diritto può richiedere gli interessi sull'indennità, calcolati in ragione del cinque per cento l'anno, a decorrere dal giorno del reclamo previsto all'articolo 55 oppure, se non 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 ferimento di viaggiatori devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore contro il quale può essere intentata l'azione giudiziaria. Nel caso di un trasporto oggetto di un contratto unico ed effettuato da trasportatori successivi, i reclami possono ugualmente essere indirizzati al primo o all'ultimo trasportatore, nonché al trasportatore che ha nello Stato di domicilio o di residenza abituale del viaggiatore la sua sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.
2. Gli altri reclami relativi al contratto di trasporto devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore indicato all'articolo 56, paragrafi 2 e 3.
3. I documenti che l'avente diritto ritiene utile allegare al reclamo devono essere presentati o in originale o in copie, se del caso debitamente certificate conformi, qualora il trasportatore lo richieda. All'atto della liquidazione del reclamo, il trasportatore può esigere la restituzione del titolo di trasporto, dello scontrino bagagli e del bollettino di trasporto.

*Articolo 56***Trasportatori che possono essere citati in giudizio**

1. L'azione giudiziaria fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori può essere intentata solo contro un trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 5.
2. Fatto salvo il paragrafo 4, le altre azioni 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 ferimento**

1. Ogni azione dell'avente diritto fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si estingue se l'avente diritto non segnala l'incidente subito dal viaggiatore entro dodici mesi a decorrere dalla conoscenza del danno ad uno dei trasportatori a cui può essere presentato un reclamo secondo l'articolo 55, paragrafo 1. Se l'avente diritto segnala verbalmente l'incidente al trasportatore, quest'ultimo deve rilasciargli un attestato di tale avviso verbale.
2. L'azione tuttavia non si estingue se:
  - a) nel termine previsto al paragrafo 1, l'avente diritto ha presentato reclamo ad uno dei trasportatori designati all'articolo 55, paragrafo 1;
  - b) nel termine previsto al paragrafo 1, il trasportatore responsabile è venuto a conoscenza, per altre vie, dell'incidente accaduto al viaggiatore;
  - c) l'incidente non è stato segnalato o è stato segnalato in ritardo a seguito di circostanze non imputabili all'avente diritto;
  - d) l'avente diritto prova che l'incidente è dovuto a colpa del trasportatore.

*Articolo 59***Estinzione dell'azione originata dal trasporto bagagli**

1. L'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto estingue qualsiasi azione contro il trasportatore originata dal contratto di trasporto in caso di perdita parziale, di avaria o di ritardo nella riconsegna.
2. L'azione tuttavia non si estingue:
  - a) in caso di perdita parziale o di avaria, se:
    - 1) la perdita o l'avaria siano state constatate conformemente all'articolo 54 prima del ritiro 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 ferimento di viaggiatori si prescrivono:
  - a) per il viaggiatore, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
  - b) per gli altri aventi diritto, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del viaggiatore purché questo termine non oltrepassi il limite di cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente.



2. Le altre azioni originate dal contratto di trasporto si prescrivono in un anno. Tuttavia la prescrizione è di due anni se si tratta di un'azione per un danno che derivi da un atto o da un'omissione commessi o con l'intento di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un tale danno ne sarebbe probabilmente potuto derivare.

3. La prescrizione prevista al paragrafo 2 decorre per l'azione:

- a) d'indennità per perdita totale: dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto all'articolo 22, paragrafo 3;
- b) d'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna: dal giorno in cui la 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. [...]

5. [...]

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

#### TITOLO VII

### RAPPORTI DEI TRASPORTATORI FRA LORO

#### Articolo 61

#### Ripartizione del prezzo di trasporto

1. Ogni trasportatore deve pagare ai trasportatori interessati la parte di loro spettanza su un prezzo di trasporto che ha riscosso o che avrebbe dovuto riscuotere. Le modalità di pagamento sono stabilite mediante accordo fra i trasportatori.

2. L'articolo 6, paragrafo 3, l'articolo 16, paragrafo 3, e l'articolo 25 si applicano ugualmente alle relazioni fra i trasportatori successivi.

#### Articolo 62

#### Diritto di regresso

1. Il trasportatore che ha pagato un'indennità ai sensi delle presenti regole uniformi ha diritto di regresso contro i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, conformemente alle seguenti disposizioni:

- a) il trasportatore che ha causato il danno ne è il solo responsabile;
- b) se il danno è stato causato da più trasportatori, ciascuno di essi risponde del danno che ha causato; se non è possibile distinguere, l'indennità è ripartita fra loro conformemente alla lettera c);
- c) se non può essere provato quale dei trasportatori abbia causato il danno, l'indennità è ripartita fra tutti i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, ad eccezione di quelli che provano di non aver causato il danno; la ripartizione è fatta in proporzione alla quota del prezzo di trasporto che spetta a ciascuno dei trasportatori.

2. In caso d'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 viene esercitato, se l'indennità è stata fissata dall'autorità giudiziaria e quest'ultimo trasportatore, debitamente citato, è stato posto in grado di intervenire nella causa. Il giudice investito dell'azione principale fissa i termini per la notifica della citazione e per l'intervento.

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

*Articolo 64*

**Accordi relativi al regresso**

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

---

## ALLEGATO II

**INFORMAZIONI MINIME CHE LE IMPRESE FERROVIARIE E/O I VENDITORI DI BIGLIETTI DEVONO FORNIRE****Parte I: Informazioni prima del viaggio**

Condizioni generali applicabili al contratto

Orari e condizioni per il viaggio più veloce

Orari e condizioni per la tariffa più bassa

Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a mobilità ridotta

Accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette

Disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette

Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto

Disponibilità di servizi a bordo

Procedure per il recupero dei bagagli smarriti

Procedure per la presentazione di reclami

**Parte II: Informazioni durante il viaggio**

Servizi a bordo

Prossima fermata

Ritardi

Principali coincidenze

Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

---

*ALLEGATO III***NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Informazioni e biglietti

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

Soppressione di treni

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

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

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

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

---