



Bruxelles, 14 gennaio 2020
(OR. en)

5176/20

**Fascicolo interistituzionale:
2017/0237(COD)**

**TRANS 14
CONSOM 5
CODEC 20**

RISULTATI DEI LAVORI

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
Destinatario:	delegazioni
n. doc. prec.:	ST 14047/19 + COR 1
n. doc. Comm.:	ST 12442/17 + ADD 1
Oggetto:	Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario – Risultati dei lavori

Si allega per le delegazioni l'orientamento generale sulla proposta in oggetto adottato dal Consiglio TTE il 2 dicembre 2019, compresi i considerando allineati dal Gruppo "Trasporti terrestri".

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

(rifusione)

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

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

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,

visto il parere del Comitato delle regioni²,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) Poiché si rendono necessarie varie modifiche del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio³, a fini di chiarezza è opportuno procedere alla sua rifusione.

¹ GU C del , pag. .

² GU C del , pag. .

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

- (2) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto ferroviario ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.
- (3) Nonostante i considerevoli progressi compiuti nella tutela dei consumatori dell'Unione, sono necessari ulteriori miglioramenti per quanto riguarda la tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.
- (4) Poiché il passeggero del trasporto ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.
- (5) La concessione degli stessi diritti ai passeggeri del trasporto ferroviario nei viaggi internazionali e nazionali [...] **cerca** di innalzare il livello di tutela dei consumatori nell'Unione, assicurare condizioni di parità per le imprese ferroviarie e garantire un livello uniforme di diritti ai passeggeri.
- (6) I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Agli Stati membri dovrebbe pertanto essere consentito di concedere deroghe ad alcune disposizioni in materia di diritti dei passeggeri ai servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri, **nonché ai servizi transfrontalieri**, [...] all'interno dell'Unione.
- (7) Uno degli scopi del presente regolamento è migliorare i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri nell'Unione . Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe temporanee per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio dell'Unione [...].
- (7 bis) Inoltre, per consentire un'agevole transizione dal quadro istituito ai sensi del regolamento (CE) n. 1371/2007 a quello previsto dal presente regolamento, le precedenti deroghe nazionali dovrebbero essere eliminate gradualmente per mantenere la necessaria certezza e continuità del diritto.**

- (8) [...] Le deroghe [...] **relative all'utilizzo dei servizi ferroviari da parte delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta dovrebbero essere eliminate gradualmente in taluni servizi interni che erano in precedenza esentati a livello nazionale.** Le deroghe non dovrebbero inoltre applicarsi ai diritti di coloro che lo desiderino di acquistare biglietti per viaggi in treno senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli, né al requisito che tali imprese siano adeguatamente assicurate, né al requisito che esse adottino misure idonee per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per gestire i rischi.
- (8 bis) Qualora vi siano più gestori di stazione responsabili di una stazione, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di designare l'organismo incaricato delle responsabilità previste dal presente regolamento.**
- (10) Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio sono stabilite nelle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione⁴.
- (11) Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul diritto internazionale vigente di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale. Il 23 febbraio 2013 l'Unione ha aderito alla COTIF.

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

- (12) **Gli Stati membri dovrebbero vietare la discriminazione basata sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento dell'impresa ferroviaria, del venditore di biglietti o del tour operator all'interno dell'Unione. Tuttavia, non dovrebbero essere vietate le tariffe sociali, purché siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità del passeggero interessato. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator sono liberi di determinare le loro pratiche commerciali, comprese le offerte speciali e la promozione di determinati canali di vendita. [...] Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verifichino discriminazioni in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. [...]** .
- (13) La crescente popolarità del ciclismo nell'Unione ha implicazioni per il turismo e per la mobilità generale. Un maggiore ricorso sia ai trasporti ferroviari sia agli spostamenti in bicicletta nella ripartizione modale riduce l'impatto del trasporto sull'ambiente. Le imprese ferroviarie dovrebbero pertanto agevolare il più possibile la combinazione di viaggi in treno e spostamenti in bicicletta, in particolare consentendo il trasporto di biciclette a bordo dei treni.
- (13 bis) I diritti e gli obblighi relativi al trasporto di biciclette sui treni dovrebbero applicarsi alle biciclette che possono essere prontamente montate prima e dopo il viaggio ferroviario. Il trasporto di biciclette in imballaggi e borse, se del caso, è disciplinato dalle disposizioni del presente regolamento riguardanti i bagagli.**

(13 ter) Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie [...] dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile. **I venditori di biglietti dovrebbero fornire le informazioni pertinenti prima del viaggio.** Tali informazioni dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta.

(13 quater) I venditori di biglietti presentano notevoli differenze in termini di dimensioni, potendo variare da microimprese a grandi imprese, e alcune di esse offrono i loro servizi solo offline od online. Pertanto, l'obbligo di fornire informazioni di viaggio ai passeggeri dovrebbe essere proporzionato alla capacità del venditore di biglietti.

[...]

(14 bis) I biglietti globali consentono ai passeggeri viaggi senza soluzione di continuità e si dovrebbero quindi compiere sforzi ragionevoli per offrire tali biglietti per i servizi nazionali, internazionali, urbani, suburbani e regionali, compresi i servizi ferroviari esonerati nel presente regolamento. Ai fini del calcolo del periodo di ritardo per l'indennizzo, per tali servizi ferroviari si dovrebbero poter escludere i ritardi verificatisi durante le parti del viaggio che non rientrano nel campo di applicazione del presente regolamento.

(14 bis bis) Per quanto riguarda i servizi prestati dalla stessa impresa ferroviaria, il trasferimento dei passeggeri del trasporto ferroviario da un servizio all'altro dovrebbe essere agevolato dalla fornitura di biglietti globali, dal momento che non sono necessari accordi commerciali tra le imprese ferroviarie.

(14 bis ter) I passeggeri dovrebbero essere chiaramente informati se i biglietti venduti da un'impresa ferroviaria in un'unica transazione commerciale costituiscano un biglietto globale o meno. Se i passeggeri non sono correttamente informati, l'impresa ferroviaria dovrebbe essere responsabile come se tali biglietti fossero un biglietto globale.

(14 ter) Sarebbe opportuno promuovere l'offerta di biglietti globali. Tuttavia, informazioni corrette riguardanti il servizio ferroviario sono essenziali anche quando i passeggeri acquistano i biglietti da un venditore di biglietti o da un tour operator. I venditori di biglietti o i tour operator, quando vendono, sotto forma di pacchetto, biglietti separati, dovrebbero chiaramente informare il passeggero che quei biglietti non offrono lo stesso livello di tutela dei biglietti globali. Nel caso in cui i biglietti non costituiscano un biglietto globale e i venditori di biglietti o i tour operator non soddisfino tale requisito, gli stessi dovrebbero avere una responsabilità proporzionale, che vada oltre il rimborso dei biglietti.

(15) Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggiare in treno simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o per altre ragioni, hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con disabilità sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità [...] dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione **laddove non vi siano mezzi accessibili per acquistare il biglietto prima di salire a bordo del treno. Inoltre dovrebbe esserci la possibilità di limitare questo diritto in circostanze relative a motivi di sicurezza o all'obbligo di prenotazione.** Il personale dovrebbe essere adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in particolare nella fornitura di assistenza. Per assicurare pari condizioni di viaggio, dovrebbe essere loro fornita assistenza nelle stazioni e a bordo **o, in mancanza di personale di accompagnamento formato a bordo di un treno o alla stazione, dovrebbe essere compiuto ogni ragionevole sforzo per consentire l'accesso ai viaggi in treno.** [...].

- (15 bis) Al fine di facilitare l'accesso ai servizi ferroviari per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di imporre alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di istituire sportelli unici nazionali per coordinare le informazioni e l'assistenza.**
- (16) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alle STI per le persone a mobilità ridotta. [...]⁵
- (17) È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di indennizzo per i passeggeri in caso di ritardo, **anche nei casi in cui il ritardo è causato dalla cancellazione di un servizio o da una mancata corrispondenza.** [...] . In caso di ritardo di un servizio di trasporto di passeggeri, le imprese ferroviarie dovrebbero corrispondere ai passeggeri un indennizzo pari a una percentuale del prezzo del biglietto.
- (18) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o ad **avere garanzie adeguate**[...], per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti. [...]

⁵

- (19) 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.
- (20) In caso di ritardo, ai passeggeri dovrebbero essere garantite opzioni di proseguimento del viaggio o itinerari alternativi a condizioni di trasporto simili. In tal caso si dovrebbe tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.
- (21) Un'impresa ferroviaria non dovrebbe tuttavia essere tenuta a corrispondere un indennizzo qualora sia in grado di dimostrare che il ritardo è stato causato da **eventi tali come** condizioni meteorologiche [...] **estreme** o gravi catastrofi naturali che mettevano a rischio l'esercizio sicuro del servizio. Esse dovrebbero configurarsi come catastrofi naturali di natura eccezionale, diverse dalle normali condizioni meteorologiche stagionali quali le tempeste autunnali o le periodiche alluvioni urbane [...]. **Inoltre, laddove i ritardi siano causati dal passeggero o da taluni atti da parte di terzi, l'impresa ferroviaria non dovrebbe essere obbligata a risarcire il ritardo.** Le imprese ferroviarie dovrebbero dimostrare che non avrebbero potuto prevedere né evitare il ritardo anche adottando tutte le misure ragionevoli, **inclusa l'appropriata manutenzione preventiva del loro materiale rotabile. Gli scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, e l'azione o l'assenza di azione, da parte di altri operatori ferroviari che utilizzano la stessa infrastruttura, del gestore dell'infrastruttura o dei gestori delle stazioni non dovrebbero sollevare dalla responsabilità dei ritardi.**
- (21 ter) Le imprese ferroviarie dovrebbero essere incoraggiate a semplificare la procedura affinché i passeggeri possano chiedere un indennizzo o un rimborso. In particolare, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di imporre alle imprese ferroviarie di accettare le richieste mediante determinati mezzi di comunicazione, quali siti web o applicazioni mobili, a condizione che tali requisiti non siano discriminatori.**
- (22) In collaborazione con i gestori delle infrastrutture e **delle stazioni**, le imprese ferroviarie [...] dovrebbero predisporre piani di emergenza per ridurre al minimo l'impatto di gravi perturbazioni del servizio fornendo assistenza e informazioni adeguate ai passeggeri rimasti a terra.

[...]

[...]

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

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

(27) I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi delle imprese ferroviarie interessate, **o ai gestori di determinate stazioni**, in relazione **ai rispettivi ambiti di responsabilità per quanto riguarda [...]**i diritti e [...]**gli obblighi contemplati dal presente regolamento [...]. I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero** aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole.

(27 bis) Nell'interesse di una gestione efficace dei reclami, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero avere il diritto di istituire servizi alla clientela e meccanismi di gestione dei reclami congiunti.

(27 ter) Le disposizioni del presente regolamento non dovrebbero pregiudicare il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo a un organismo nazionale o di avvalersi di mezzi di ricorso secondo le procedure nazionali.

(28) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero definire, [...] gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.

Le imprese ferroviarie dovrebbero inoltre rendere pubbliche tali norme.

(29) Per mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto ferroviario, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione responsabili della supervisione e dell'applicazione del presente regolamento a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo a tali organismi in merito a presunte violazioni del regolamento. Per assicurare il trattamento soddisfacente di tali reclami, è inoltre opportuno che tali organismi collaborino fra loro.

(29 bis) Gli Stati membri che non dispongono di un sistema ferroviario, e che non hanno prospettive immediate di averne uno, sarebbero gravati da oneri sproporzionati e inutili qualora fossero soggetti agli obblighi di applicazione per quanto riguarda le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture previsti dal presente regolamento. Essi dovrebbero pertanto essere esonerati da questo obbligo.

(30) Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶.

(31) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le violazioni del presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbe figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

(32) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie dell'Unione 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 dell'Unione, l'Unione può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato **sull'Unione europea**. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi, in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

⁶ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

- (33) Al fine di assicurare un livello elevato di tutela dei passeggeri, è opportuno delegare alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea per modificare [...] l'allegato [...] I [...] per quanto riguarda le regole uniformi CIV [...] e per adeguare **l'importo dei pagamenti anticipati in caso di morte di un passeggero a causa delle modifiche dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo per l'intera UE** [...]. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti, nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale "Legiferare meglio" del 13 aprile 2016⁷. In particolare, al fine di garantire la parità di partecipazione alla preparazione degli atti delegati, il Parlamento europeo e il Consiglio ricevono tutti i documenti contemporaneamente agli esperti degli Stati membri, e i loro esperti hanno sistematicamente accesso alle riunioni dei gruppi di esperti della Commissione incaricati della preparazione di tali atti delegati.
- (34) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale. Gli organi giurisdizionali degli Stati membri devono applicare il presente regolamento nel rispetto di tali diritti e principi,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

⁷ GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1.

Capo I

Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole applicabili al trasporto ferroviario che disciplinano:

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

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai viaggi e ai servizi ferroviari nazionali e internazionali in tutta l'Unione forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza, in virtù della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁸.

1 bis. Gli Stati membri possono accordare una deroga all'ambito di applicazione del presente regolamento, ad eccezione degli articoli 11 e 12, per i servizi prestati esclusivamente per il loro interesse storico o il loro valore turistico.

1 ter. Le deroghe accordate a norma dell'articolo 2, paragrafi 4 e 6, del regolamento 1371/2007 prima del [GU: aggiungere la data di entrata in vigore] restano valide fino alla relativa data di scadenza. Le deroghe accordate a norma dell'articolo 2, paragrafo 5, prima del [GU: aggiungere la data di entrata in vigore] restano valide fino al [GU: aggiungere la data di applicazione].

1 quater. Uno Stato membro che abbia accordato una deroga ai propri servizi ferroviari nazionali per passeggeri a norma dell'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento 1371/2007 può rinnovare tale deroga fino a due volte, ciascuna per un periodo massimo di cinque anni.

2. Fatto salvo il paragrafo 4, gli Stati membri possono accordare una deroga all'applicazione del presente regolamento per:

- a) i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri [...], **inclusi siffatti** servizi transfrontalieri all'interno dell'Unione;
- b) i servizi ferroviari internazionali per passeggeri in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori del territorio dell'Unione [...].

⁸ GU L 343 del 14.12.2012, pag. 32.

3. Gli Stati membri informano la Commissione in merito alle deroghe accordate a norma **dei paragrafi 1 bis, 1 quater e [...] 2 [...]**.
4. [...] **Ai servizi che godono di una deroga accordata a norma del paragrafo 1 quater si applicano gli articoli 5, 10, 11 e 12 nonché il capo V e gli articoli 27 e 28. Ai servizi che godono di una deroga accordata a norma del paragrafo 2, lettera a), si applicano l'articolo 5, l'articolo 10, paragrafi 2, 4 e 5, gli articoli 11 e 12, l'articolo 20, paragrafo 1, nonché gli articoli 21, 27 e 28.**

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- 1) "impresa ferroviaria": un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 3, punto 1, della direttiva 2012/34/UE;
- 2) "gestore dell'infrastruttura": un gestore dell'infrastruttura quale definito all'articolo 3, **punto 2**, della direttiva 2012/34/UE;
- 3) "gestore della stazione": il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di **una o più** stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura⁹;
- 4) "tour operator": l'organizzatore o il venditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 3, punti 8 e 9, della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁰;

⁹ ***Aggiungere un nuovo considerando così redatto: Qualora vi siano più gestori di stazione responsabili di una stazione, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di designare l'organismo incaricato delle responsabilità previste dal presente regolamento.***

¹⁰ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

- 5) "venditore di biglietti": qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che [...] venda biglietti **sulla base di un contratto o altro accordo tra il rivenditore e [...]** l'impresa ferroviaria [...];
- 6) "contratto di trasporto": un contratto di trasporto **ferroviario**, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria [...] e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- 7) "prenotazione": un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 8) "biglietto globale": uno o più biglietti [...] **quali definiti all'articolo 3, punto 35, della direttiva 2012/34/UE**;
- 9) "servizio": un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri operato tra [...] stazioni ferroviarie in base a un orario, **ivi compresi i servizi di trasporto offerti per itinerari alternativi**;
- 10) "viaggio": il trasporto di un passeggero tra una stazione di partenza e una stazione di arrivo [...];
- 11) "servizio ferroviario nazionale per passeggeri ": un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;
- 11 bis) "servizio ferroviario urbano ed extraurbano per passeggeri": un servizio ferroviario per passeggeri quale definito all'articolo 3, punto 6, della direttiva 2012/34/UE;**
- 11 ter) "servizio ferroviario regionale per passeggeri": un servizio ferroviario per passeggeri quale definito all'articolo 3, punto 7, della direttiva 2012/34/UE;**
- 12) "servizio ferroviario internazionale per passeggeri": un servizio di trasporto internazionale di passeggeri quale definito all'articolo 3, punto 5, della direttiva 2012/34/UE;

- 13) "ritardo": la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto alla stazione di destinazione finale;
- 14) "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;
- 15) "perdita di coincidenza": una situazione in cui un passeggero perde uno o più servizi nel corso di un viaggio **ferroviario, venduto come biglietto globale, in conseguenza** del ritardo o della soppressione di uno o più servizi precedenti, **ovvero della partenza di un servizio prima dell'ora di partenza prevista;**
- 16) "persona con disabilità" e "persona a mobilità ridotta": qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;

[...]

[...]

[...]

- 20) **"stazione": un luogo pertinente ad una ferrovia nel quale può avere inizio, effettuare una fermata o terminare un servizio ferroviario di trasporto di passeggeri.**

Capo II

Contratto di trasporto, informazioni e biglietti

Articolo 4

Contratto di trasporto

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

Articolo 5

Condizioni non discriminatorie del contratto di trasporto¹¹

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

¹¹ *Aggiungere un nuovo considerando così redatto: **Gli Stati membri dovrebbero vietare la discriminazione basata sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento dell'impresa ferroviaria, del venditore di biglietti o del tour operator all'interno dell'Unione. Tuttavia, non dovrebbero essere vietate le tariffe sociali, purché siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità del passeggero interessato. Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator sono liberi di determinare le loro pratiche commerciali, comprese le offerte speciali e la promozione di determinati canali di vendita.***

Articolo 6

Biciclette

1. I passeggeri hanno il diritto di portare biciclette¹² a bordo del treno, **fatte salve le limitazioni di cui al paragrafo 3**, e se del caso [...] **può essere chiesto il pagamento di un costo ragionevole. Nei treni a prenotazione obbligatoria è possibile effettuare una prenotazione per il trasporto di una bicicletta.**

Qualora un passeggero abbia effettuato una prenotazione per una bicicletta e il trasporto della bicicletta sia rifiutato senza un motivo debitamente giustificato, il passeggero ha diritto a un itinerario alternativo o a un rimborso a norma dell'articolo 16, a un indennizzo a norma dell'articolo 17 e a un'assistenza a norma dell'articolo 18, paragrafo 2.

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

[...]

¹² **Aggiungere un nuovo considerando così redatto: (13 bis) I diritti e gli obblighi relativi al trasporto di biciclette sui treni dovrebbero applicarsi alle biciclette che possono essere prontamente montate prima e dopo il viaggio ferroviario. Il trasporto di biciclette in imballaggi e borse, se del caso, è disciplinato dalle disposizioni del presente regolamento riguardanti i bagagli.**

3. **Le imprese ferroviarie possono limitare il diritto di portare biciclette per ragioni operative o di sicurezza, in particolare per limiti di capacità durante le ore di punta o laddove il materiale rotabile non lo consenta. Le imprese ferroviarie possono inoltre limitare il trasporto di biciclette sulla base del peso e delle dimensioni delle stesse. Esse pubblicano sui rispettivi siti web ufficiali le loro condizioni per il trasporto di biciclette, comprese informazioni aggiornate sulla disponibilità di capacità, utilizzando le applicazioni telematiche di cui al regolamento (UE) n. 454/2011 della Commissione.**
4. **Gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie elaborino e tengano aggiornati piani relativi al modo in cui aumentare e migliorare il trasporto di biciclette e ad altre soluzioni volte a incoraggiare l'uso combinato di ferrovie e biciclette.**

Articolo 7

Inammissibilità di deroghe e limitazioni

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

Articolo 8

Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati e in formati accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882¹³ e ai regolamenti n. 454/2011 e n. 1300/2014 della Commissione, e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi su base permanente o temporanea.

Articolo 9

Informazioni di viaggio¹⁴

1. 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. [...].
2. Le imprese ferroviarie [...] forniscono al passeggero, nel corso del viaggio, [...] almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II. **Qualora disponga di tali informazioni, il gestore di stazione presso una stazione di collegamento le fornisce altresì ai passeggeri.**

¹³ Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70).

¹⁴ **Aggiungere un nuovo considerando così redatto: I venditori di biglietti presentano notevoli differenze in termini di dimensioni, potendo variare da microimprese a grandi imprese, e alcune di esse offrono i loro servizi solo offline o online. Pertanto, l'obbligo di fornire informazioni di viaggio ai passeggeri dovrebbe essere proporzionato alla capacità del venditore di biglietti.**

3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto, **se possibile sulla base di informazioni di viaggio in tempo reale**, anche utilizzando [...] **appropriate** tecnologie di comunicazione. Va riservata particolare attenzione a garantire che tali informazioni siano accessibili alle persone con disabilità conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva 2019 e ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e n. 1300/2014 della **Commissione**.
4. I [...] gestori delle infrastrutture [...] **diffondono alle** imprese ferroviarie e [...] **ai gestori delle stazioni** i dati in tempo reale relativi [...] **agli arrivi e alle partenze dei treni** [...] in modo non discriminatorio e **senza indebito ritardo**. **Su richiesta, i venditori di biglietti hanno accesso ai dati in tempo reale**.

Articolo 10

Disponibilità di biglietti [...] e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono biglietti e, ove disponibili, biglietti globali **ai sensi dell'articolo 10 bis** e prenotazioni. [...].
2. Fatti salvi i paragrafi 3 e 4, le imprese ferroviarie [...] **provvedono, direttamente o tramite venditori di biglietti o tour operator, alla vendita di** biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti [...] **modi di vendita**:
 - a) **biglietterie, altri punti vendita** o biglietterie self-service;
 - b) per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
 - c) a bordo dei treni.

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

[...]

4. In mancanza di biglietteria o biglietteria self-service nella stazione ferroviaria di partenza, i passeggeri sono informati in stazione:
 - a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
 - b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o biglietterie self-service.

5. Qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie, [...] biglietterie self-service accessibili **e altri modi accessibili per acquistare un biglietto in anticipo**, alle persone con disabilità [...] è consentito acquistare biglietti a bordo dei treni senza maggiorazione, **salvo laddove ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o a causa dell'obbligo di prenotazione. Qualora non vi sia personale a bordo del treno, l'impresa ferroviaria informa le persone con disabilità in merito all'opportunità e alle modalità di acquisto del biglietto. Gli Stati membri possono richiedere che le persone con disabilità siano riconosciute come tali conformemente alla legislazione e alle prassi nazionali.**

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

[...]

Articolo 10 bis

Biglietti globali¹⁵

1. **Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator compiono ogni ragionevole sforzo per offrire biglietti globali per i servizi ferroviari nazionali e internazionali per passeggeri e in particolare per i servizi prestati da un'unica impresa ferroviaria. Le imprese ferroviarie cooperano tra di loro al fine di offrire, nella maniera più ampia possibile, biglietti globali per i servizi ferroviari nazionali e internazionali per passeggeri.**
2. **Prima dell'acquisto di uno o più biglietti per un viaggio comprendente una o più coincidenze il passeggero deve essere informato se il o i biglietti in questione costituiscono un biglietto globale.**

¹⁵ ***Aggiungere un nuovo considerando così redatto: I biglietti globali consentono ai passeggeri viaggi senza soluzione di continuità e si dovrebbero quindi compiere sforzi ragionevoli per offrire tali biglietti per i servizi nazionali, internazionali, urbani, suburbani e regionali, compresi i servizi ferroviari esonerati nel presente regolamento. Ai fini del calcolo del periodo di ritardo per l'indennizzo, per tali servizi ferroviari si dovrebbero poter escludere i ritardi verificatisi durante le parti del viaggio che non rientrano nel campo di applicazione del presente regolamento.***

3. **Il o i biglietti acquistati nell'ambito di un'unica transazione commerciale da un'impresa ferroviaria costituiscono un biglietto globale, e l'impresa ferroviaria è responsabile ai sensi degli articoli 16, 17 e 18 se il passeggero perde una o più coincidenze. Ciò non si applica se è chiaramente indicato sul o sui biglietti che questi ultimi rappresentano contratti di trasporto distinti e il passeggero ne è stato informato prima dell'acquisto conformemente al paragrafo 2.**
4. **Se il o i biglietti sono acquistati in un'unica transazione commerciale e il venditore di biglietti o il tour operator hanno combinato i biglietti di propria iniziativa, il venditore di biglietti o il tour operator che ha venduto il o i biglietti è tenuto a rimborsare e compensare il 50% dell'importo pagato in tale transazione per il o i biglietti, nel caso in cui il passeggero perda una o più coincidenze. Ciò non si applica se è indicato sui biglietti, su un altro documento o elettronicamente, in modo tale da consentire al passeggero di riprodurre l'informazione per futuro riferimento, che i biglietti rappresentano contratti di trasporto distinti e il passeggero ne è stato informato prima dell'acquisto.**

I venditori di biglietti o i tour operator sono responsabili del trattamento delle domande e di eventuali reclami dei passeggeri a norma del presente paragrafo. Il rimborso e l'indennizzo di cui al primo comma sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. Il diritto di cui al presente paragrafo lascia impregiudicata la legislazione nazionale applicabile che riconosce ai passeggeri un ulteriore indennizzo per danni.

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

Capo III

Responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri e 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 risarcimenti dei danni, la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli è disciplinata dai capi I, III e IV del titolo IV nonché dal titolo VI e dal titolo VII quali riportati nell'allegato I.

Articolo 12

Assicurazione e copertura della responsabilità [...]

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

Articolo 13

Pagamenti anticipati

1. In caso di morte o ferimento 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. Fatto salvo il paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di morte.
3. Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento ma non è restituibile, salvo nei casi in cui il danno 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, perdite di coincidenza 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

1. Qualora sia ragionevolmente prevedibile, alla partenza o, in caso di perdita di coincidenza **o di soppressione**, [...] che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà[...] di 60 minuti **o più**, **l'impresa ferroviaria che effettua il servizio oggetto del ritardo o della soppressione offre immediatamente al passeggero la scelta** [...] tra le seguenti opzioni **e adotta le necessarie disposizioni**:
 - a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile. [...];
 - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
 - c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

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

Fatto salvo il primo comma, l'impresa ferroviaria può concordare, su richiesta del passeggero, che quest'ultimo concluda contratti di trasporto con altri fornitori di servizi di trasporto in grado di consentirgli di raggiungere la destinazione finale in condizioni simili e sia rimborsato per i costi sostenuti.

3. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo prestano particolare attenzione a garantire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello simile di accessibilità al servizio alternativo. **I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo possono fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta servizi alternativi adatti alle loro esigenze e diversi da quelli offerti agli altri passeggeri.**
4. **I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 2, secondo comma, sono corrisposti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie accettino tali domande attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che la domanda non crei effetti discriminatori.**

Articolo 17

Indennizzo [...]

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero [...] **ha diritto a** un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione **finale** indicati sul [...] biglietto o sul biglietto globale [...] **per il quale** non gli è stato rimborsato il costo [...] in conformità dell'articolo 16. **I passeggeri hanno altresì diritto a un indennizzo in caso di soppressione o di ritardo di 60 minuti o più laddove sia seguito un itinerario alternativo ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 1, lettera b). In tal caso, il ritardo è calcolato sulla base dell'ora prevista di arrivo alla destinazione finale secondo il biglietto o il biglietto globale originario e l'ora effettiva di arrivo alla destinazione finale.** Gli indennizzi 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.
2. Il paragrafo 1 si applica inoltre ai passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento. Qualora essi siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizi durante il periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, [...] **hanno il diritto di** richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. Qualora si verificano ripetutamente, nel periodo di validità del titolo di viaggio o dell'abbonamento, ritardi inferiori a 60 minuti, essi [...] possono essere calcolati cumulativamente e i passeggeri [...] possono ricevere un indennizzo conformemente alle modalità di indennizzo dell'impresa ferroviaria.

3. **Fatto salvo il paragrafo 2**, l'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo totale effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, l'indennizzo in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto **al prezzo per la tratta in questione indicato sul biglietto. In mancanza di indicazione del prezzo delle singole tratte del viaggio, l'indennizzo è calcolato rispetto** alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.
 4. Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio dell'Unione.
- 4 bis. Gli Stati membri possono richiedere che le imprese ferroviarie accettino le domande di indennizzo attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che la domanda non crei effetti discriminatori.**
5. L'indennizzo per il prezzo del biglietto è corrisposto entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. L'indennizzo può essere corrisposto mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). L'indennizzo è corrisposto in denaro su richiesta del passeggero.
 6. L'indennizzo per il prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti indennizzi. Detta soglia non può superare 4 EUR per biglietto.
 7. Il passeggero non ha diritto a indennizzi se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

8. Il passeggero non ha diritto a un indennizzo in caso di ritardi, soppressioni e perdite di coincidenza dovuti o intrinsecamente legati a:
- a) circostanze esterne all'esercizio ferroviario, quali condizioni meteorologiche estreme o gravi catastrofi naturali, che l'impresa ferroviaria, malgrado la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o alle cui conseguenze non poteva ovviare;
 - b) colpa del viaggiatore; oppure
 - c) un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare, quali suicidi, presenza di persone sui binari, furto di cavi, emergenze a bordo, attività di contrasto, sabotaggio o terrorismo.

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

[...]

Articolo 18

Assistenza

1. In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza **o in caso di soppressione di un servizio**, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo **del servizio o del servizio sostitutivo** non appena tale informazione è disponibile. **Qualora ne siano in possesso, anche i venditori di biglietti e i tour operator forniscono tale informazione ai passeggeri.**
2. In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di [...] 60 minuti **o più, o in caso di soppressione di un servizio, l'impresa ferroviaria che effettua il servizio oggetto del ritardo o della soppressione [...] offre** gratuitamente ai passeggeri:
 - a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
 - b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;
 - c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.
3. Se il servizio ferroviario è **interrotto** e non può più essere proseguito **o non può essere proseguito entro un termine ragionevole**, l'impresa ferroviaria [...] **offre** quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri **e adotta le disposizioni necessarie.**
4. Su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica [...] che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso [...].

5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2, 3 e 4 , l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

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

[...]

[...]

Capo V

Persone con disabilità e persone a mobilità ridotta

Articolo 20

Diritto al trasporto

1. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva dei rappresentanti delle [...] persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità, **inclusi i rispettivi assistenti personali riconosciuti come tali conformemente alle prassi nazionali**, e di persone a mobilità ridotta [...]. [...] . **Il gestore della stazione e l'impresa ferroviaria stabiliscono nel quadro di tali norme l'entità responsabile di fornire l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione.**

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 21

Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

1. Su richiesta, il gestore della stazione, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni , anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e n. 1300/2014 della Commissione e alla direttiva (UE) 2019/882, in merito all'accessibilità della stazione, degli impianti correlati e dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.
2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 20, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata. L'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator compiono sforzi ragionevoli per proporre un'opzione di trasporto alternativa alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità.
3. **In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano esposte, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 20, paragrafo 1, informazioni facilmente individuabili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui ai regolamenti (UE) n. 454/2011 e n. 1300/2014 della Commissione e alla direttiva (UE) 2019/882.**

Articolo 22

Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo

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

a) **L'assistente personale, riconosciuto come tale conformemente alle prassi nazionali, può viaggiare con una tariffa speciale e, se del caso, gratuitamente ed essere seduto, ove possibile, vicino alla persona con disabilità.**

Qualora un'impresa ferroviaria richieda che una persona con disabilità sia accompagnata a bordo del treno a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità.

È consentito loro di essere accompagnate da un cane da assistenza conformemente al pertinente diritto nazionale;

[...] b) **in caso di partenza, transito o arrivo [...] in una stazione ferroviaria dotata di personale, all'interessato è fornita gratuitamente l'assistenza necessaria per salire sul treno, trasbordare verso il servizio ferroviario in coincidenza per cui ha un biglietto, o scendere dal treno[...]. Tale assistenza è disponibile in tutti i momenti in cui presso la stazione è in servizio personale formato;**

c) **in caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente assistenza a bordo del treno e durante la salita e discesa dal treno, qualora su quest'ultimo sia presente personale formato;**

[...] d) **in mancanza di personale di accompagnamento formato a bordo di un treno e in una stazione, [...] è compiuto ogni ragionevole sforzo per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.**

[...]

[...]

e) **l'impresa ferroviaria compie ogni ragionevole sforzo per fornire l'accesso agli stessi servizi a bordo offerti agli altri passeggeri, qualora le persone interessate non possano accedere a tali servizi in modo indipendente e sicuro.**

5. **Le norme di cui all'articolo 20, paragrafo 1, stabiliscono le modalità per i diritti di cui al paragrafo 1.**

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

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 e alle persone a mobilità ridotta [...] **come specificato** agli articoli **20 e 22**, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che **il passeggero o il suo rappresentante notifichi** il tipo di assistenza richiesta 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 **o allo sportello unico di cui alla lettera f), ove applicabile. Le notifiche sono trasmesse a tutte le imprese ferroviarie e a tutti i gestori delle stazioni coinvolti nel viaggio.** Qualora un biglietto o un abbonamento consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi **e, in ogni caso, almeno 48 ore in anticipo rispetto alla prima volta in cui è richiesta l'assistenza. Il passeggero o il suo rappresentante compiono ogni ragionevole sforzo per informare dell'eventuale annullamento di ciascuno dei viaggi successivi con almeno 12 ore di anticipo.** [...];
- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche. **Qualora non siano in grado di trattare tali notifiche, i venditori di biglietti indicano punti di acquisto o mezzi alternativi per effettuare la notifica;**
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria per viaggiare alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta ;

- d) [...] il gestore della stazione o altro soggetto autorizzato designa [...] un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono rendere noto il loro arrivo in stazione e [...] chiedere assistenza;
- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, purché 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 la persona a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.
- f) gli Stati membri possono richiedere che i gestori delle stazioni e le imprese ferroviarie sul loro territorio collaborino per istituire e gestire sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. Le condizioni per il funzionamento degli sportelli unici sono stabilite nelle norme di accessibilità di cui all'articolo 20, paragrafo 1. Tali sportelli unici hanno la responsabilità di:**
- i) accettare le richieste di assistenza presso le stazioni;**
 - ii) comunicare le singole richieste di assistenza ai gestori delle stazioni e alle imprese ferroviarie; e**
 - iii) fornire informazioni sull'accessibilità.**

Articolo 25

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

1. Qualora le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni provochino la perdita o il danneggiamento **di attrezzature per la mobilità quali le sedie a rotelle [...] o di** dispositivi di assistenza, [...] **oppure provochino la perdita o la lesione di cani da assistenza certificati** utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, essi rispondono della perdita o del danneggiamento e corrispondono un risarcimento.
2. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura **per la mobilità** o dei dispositivi **di assistenza** smarriti o danneggiati. **Per i cani da assistenza, il risarcimento di cui al paragrafo 1 è pari al costo della sostituzione o del trattamento della lesione.**
3. [...] **Quando si applica il paragrafo 1**, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono [...] ogni ragionevole sforzo per fornire temporaneamente attrezzature per la mobilità [...] o dispositivi di assistenza sostitutivi **immediatamente necessari**. Alla persona con disabilità o a mobilità ridotta è consentito conservare [...] **tale** attrezzatura o dispositivo sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui ai paragrafi 1 e 2.

Articolo 26

Formazione del personale

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni:

- a) provvedono affinché tutto il personale [...] che, **nel quadro delle proprie normali mansioni**, fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sia in grado di rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, comprese le persone con disabilità mentali e intellettive;
- b) erogano formazione **e corsi di aggiornamento periodici** per sensibilizzare tutto il personale che lavora nelle stazioni **e a bordo dei treni** a diretto contatto con i passeggeri in merito alle esigenze delle persone con disabilità **e delle persone a mobilità ridotta**. [...]

[...]

[...]

Capo VI

Sicurezza, reclami e qualità del servizio

Articolo 27

Sicurezza personale dei passeggeri

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

Articolo 28

Reclami

1. Ogni impresa ferroviaria [...] e gestore della stazione [...] di stazioni ferroviarie aventi un flusso di più di 10 000 passeggeri in media al giorno nel corso di un anno istituisce un meccanismo per la gestione dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità¹⁶. Essi provvedono a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e delle loro lingue di lavoro.
Tale meccanismo non si applica al Capo III¹⁷.

¹⁶ **Aggiungere un nuovo considerando così redatto:** Nell'interesse di una gestione efficace dei reclami, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero avere il diritto di istituire servizi alla clientela e meccanismi di gestione dei reclami congiunti.

¹⁷ **Aggiungere un nuovo considerando così redatto:** Le disposizioni del presente regolamento non pregiudicano il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo a un organismo nazionale o di avvalersi di mezzi di ricorso secondo le procedure nazionali.

2. **Nell'ambito dei meccanismi di cui al paragrafo 1**, i passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria [...] o gestore della stazione [...] **in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità**. I reclami sono presentati entro [...] **tre mesi** dall'inconveniente oggetto del reclamo. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero **che riceverà una risposta** [...] nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricezione del reclamo [...]. Le imprese ferroviarie [...] e i gestori delle stazioni [...] conservano [...] i dati necessari per esaminare il reclamo per [...] **la durata dell'intera procedura di trattamento dei reclami, comprese le procedure di trattamento dei reclami di cui agli articoli 33 e 34**, e li rendono disponibili agli organismi nazionali di applicazione su richiesta.
3. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili **pubblicamente, anche** alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.
4. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione [...] di cui all'articolo 29 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

Articolo 29

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie [...] stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.
2. Le imprese ferroviarie [...] controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Le imprese ferroviarie pubblicano [...] una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio **sui loro siti web al più tardi entro il 30 giugno [GU: aggiungere l'anno di entrata in vigore + 2 anni] e, successivamente, ogni due anni.** [...] Inoltre, le relazioni sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie .
3. **I gestori delle stazioni fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato III. Controllano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.**

Capo VII

Informazioni e applicazione

Articolo 30

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione essi possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione degli stessi soggetti. Essi appongono inoltre un avviso sul biglietto, in formato cartaceo o elettronico o tramite altre modalità, anche in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta conformemente ai requisiti di cui alla direttiva (UE) 2019/882 e al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione. Nell'avviso è specificato dove tali informazioni possono essere reperite in caso di soppressione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato. **Qualora non sia possibile apporre l'avviso sul biglietto, essi informano il passeggero con altri mezzi.**

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri, anche in formati accessibili conformemente ai requisiti di accessibilità di cui alla direttiva (UE) 2019/882 e al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, nella stazione e a bordo del treno dei loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento e dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 31.

Articolo 31

Designazione degli organismi nazionali di applicazione

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, organismo preposto all'imposizione di diritti, organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e impresa ferroviaria.

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

Gli obblighi di applicazione di cui al presente capo relativi alle imprese ferroviarie, ai gestori di stazione e i gestori dell'infrastruttura non si applicano a Cipro o a Malta fintantoché non venga istituito un sistema ferroviario nei rispettivi territori.

Articolo 32

Compiti in materia di applicazione

1. Gli organismi nazionali di applicazione vigilano attentamente sull'osservanza del presente regolamento, **compresi i regolamenti n. 454/2011 e n. 1300/2014 della Commissione nella misura in cui vi è fatto riferimento nel presente regolamento**, e adottano le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri. A tal fine le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i gestori delle infrastrutture forniscono a tali organismi i documenti e le informazioni pertinenti su richiesta. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 33 per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente. Essi possono inoltre decidere di intraprendere azioni di esecuzione in base ai singoli reclami trasmessi da tale organismo.
2. Ogni **due anni** gli organismi nazionali di applicazione pubblicano statistiche relative alle loro attività, comprese le sanzioni comminate, al massimo entro la fine di [...] **giugno** dell'anno civile successivo.

3. Le imprese ferroviarie forniscono le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano.

Articolo 33

Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione o di altri organismi designati

1. Fatti salvi i diritti dei consumatori di rivolgersi a meccanismi di ricorso alternativi a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁸, dopo aver presentato, senza successo, un reclamo all'impresa ferroviaria [...] o al gestore della stazione [...] a norma dell'articolo 28, il passeggero può presentare un reclamo **a un organismo [...] di cui al paragrafo 2 entro 3 mesi dal ricevimento dell'informazione relativa al rigetto del reclamo iniziale. In caso di mancata risposta entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo iniziale, il passeggero ha il diritto di presentare un reclamo all'organismo di cui al paragrafo 2. Ove necessario**, tale organismo [...] informa il reclamante in merito al suo diritto di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie per ottenere una riparazione individuale.
2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte violazioni del presente regolamento all'organismo nazionale di applicazione o a qualsiasi altro organismo designato a tale scopo da uno Stato membro.
3. L'organismo notifica la ricezione del reclamo entro due settimane dalla ricezione. La procedura di trattamento dei reclami ha una durata massima di tre mesi **dalla data di creazione del fascicolo di reclamo**. Per i casi complessi l'organismo può [...] prorogare tale periodo a sei mesi. In tal caso i passeggeri sono informati dei motivi di tale proroga e del tempo previsto necessario per la conclusione della procedura. Possono avere una durata superiore a sei mesi solo i casi che prevedono azioni giudiziarie. Qualora l'organismo sia anche un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie ai sensi della direttiva 2013/11/UE, prevalgono i limiti di tempo stabiliti in detta direttiva.

¹⁸ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 14).

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

4. I reclami di passeggeri relativi a un inconveniente che coinvolga un'impresa ferroviaria sono trattati dall'organismo, **di cui al paragrafo 2**, [...] dello Stato membro che ha rilasciato la licenza all'impresa.
5. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori delle stazioni o delle infrastrutture, [...] **il reclamo è trattato dall'organismo di cui al paragrafo 2** dello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.
6. Nel quadro della cooperazione a norma dell'articolo 34, gli organismi [...] possono derogare al paragrafo 4 o 5 qualora, per motivi giustificati, in particolare la lingua o la residenza, ciò sia nell'interesse del passeggero.

Articolo 34

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

1. Qualora siano designati organismi diversi a norma degli articoli 31 e 33, sono istituiti meccanismi di notifica per assicurare lo scambio di informazioni tra gli stessi, in conformità del regolamento (UE) 2016/679, al fine di aiutare l'organismo nazionale di applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo di trattamento dei reclami designato a norma dell'articolo 33 possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i reclami individuali.
2. Gli organismi nazionali di applicazione scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche a fini di coordinamento . La Commissione li assiste in questo compito.

3. [...] **Nei casi complessi, quali i casi con reclami multipli, più operatori, viaggi transfrontalieri o incidenti sul territorio di uno Stato membro diverso da quello che ha rilasciato la licenza all'impresa, in particolare nei casi in cui non è chiaro quale sia l'organismo nazionale di applicazione competente, o laddove questo possa agevolare o accelerare la risoluzione del reclamo, gli organismi nazionali di applicazione collaborano per individuare un organismo "principale" che agisce da interlocutore unico per i passeggeri. Tutti gli organismi nazionali di applicazione coinvolti collaborano per agevolare la risoluzione del reclamo (anche condividendo le informazioni, prestando assistenza per la traduzione dei documenti e fornendo informazioni sulle circostanze degli inconvenienti). I passeggeri sono informati su quale sia l'organismo che agisce in qualità di organismo "principale".**

Capo VIII

Disposizioni finali

Articolo 35

Sanzioni

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

Articolo 36

Delega di potere

Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 37 al fine di:

- i) adeguare l'importo finanziario di cui all'articolo 13, **paragrafo 2, [...] per tenere conto delle variazioni dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo per l'intera UE, escludendo l'energia e i prodotti alimentari non trasformati, pubblicato dalla Commissione (Eurotax);**
- ii) modificare l'allegato I [...] per tenere conto delle modifiche alle **regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) di cui all'appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) [...].**

Articolo 37

Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.
2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 36 è conferito alla Commissione per un periodo di cinque anni a decorrere da [*date of entry into force of this Regulation*].
La Commissione elabora una relazione sulla delega di potere al più tardi nove mesi prima della scadenza del periodo di cinque anni. La delega di potere è tacitamente prorogata per periodi di identica durata, a meno che il Parlamento europeo o il Consiglio non si oppongano a tale proroga al più tardi tre mesi prima della scadenza di ciascun periodo.
3. La delega di potere può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.
4. Prima dell'adozione dell'atto delegato la Commissione consulta gli esperti designati da ciascuno Stato membro nel rispetto dei principi stabiliti nell'accordo interistituzionale "Legiferare meglio" del 13 aprile 2016¹⁹.
5. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.

¹⁹ Accordo interistituzionale "Legiferare meglio" tra il Parlamento europeo, il Consiglio dell'Unione europea e la Commissione europea (GU L 123 del 12.5.2016, pag. 1).

6. L'atto delegato adottato ai sensi del presente articolo entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 38

Relazione

La Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento cinque anni dopo l'adozione del presente regolamento.

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

Articolo 39

Abrogazione

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 è abrogato **a decorrere dal ... [GU: aggiungere la data di entrata in vigore + 24 mesi]**.

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

Articolo 40

Entrata in vigore

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

Esso si applica a decorrere dal [GU: aggiungere la data di entrata in vigore + 24 mesi].

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

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo

Il presidente

Per il Consiglio

Il presidente

ALLEGATO I

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

Appendice A

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

TITOLO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 3

Definizioni

Ai fini delle presenti regole uniformi, si intende per

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

TITOLO II

CONCLUSIONE ED ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

Articolo 6

Contratto di trasporto

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

Articolo 7

Titolo di trasporto

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

Articolo 8

Pagamento e rimborso del prezzo del trasporto

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

Articolo 9

Diritto al trasporto. Esclusione dal trasporto

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

Articolo 10

Adempimento di formalità amministrative

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

Articolo 11

Soppressione e ritardo di un treno. Mancata corrispondenza

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

TITOLO III

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

Capo I

Disposizioni comuni

Articolo 12

Oggetti ed animali ammessi

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

Articolo 13

Verifica

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

Articolo 14

Adempimento di formalità amministrative

Il viaggiatore deve conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane o da altre autorità amministrative durante il trasporto, in occasione del suo trasporto, di oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli comprensivi del loro carico) e di animali. Deve assistere all'ispezione di questi oggetti, salvo eccezione prevista dalle leggi e dalle prescrizioni di ogni Stato.

Capo II
Colli a mano ed animali

Articolo 15

Sorveglianza

Spetta al viaggiatore la sorveglianza dei colli a mano e degli animali che porta con sé.

Capo III
Bagagli registrati

Articolo 16

Spedizione dei bagagli

1. Gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli registrati devono essere attestati da uno scontrino bagagli consegnato al viaggiatore.
2. Fatto salvo l'articolo 22, l'assenza, l'irregolarità o la perdita dello scontrino bagagli non pregiudica né l'esistenza né la validità degli accordi relativi all'inoltro dei bagagli registrati, che rimangono sottoposti alle presenti regole uniformi.
3. Lo scontrino bagagli fa fede, fino a prova contraria, della registrazione dei bagagli e delle condizioni del loro trasporto.
4. Fino a prova contraria, si presume che nel momento della presa in consegna dei bagagli registrati da parte del trasportatore, questi ultimi fossero in buone condizioni apparenti e che il numero ed il volume dei colli corrispondessero alle descrizioni riportate sullo scontrino bagagli.

Articolo 17

Scontrino bagagli

1. Le condizioni generali di trasporto stabiliscono la forma ed il contenuto dello scontrino bagagli, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.
2. Devono essere almeno iscritti nello scontrino bagagli:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;
 - b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.
3. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve lo scontrino bagagli, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

Articolo 18

Registrazione e trasporto

1. Salvo eccezione prevista dalle condizioni generali di trasporto, la registrazione dei bagagli si effettua solo su presentazione di un titolo di trasporto valido almeno fino al luogo di destinazione dei bagagli. Per il resto la registrazione avviene in conformità delle prescrizioni in vigore nel luogo di spedizione.
2. Quando le condizioni generali di trasporto prevedono che i bagagli possano essere ammessi al trasporto senza la presentazione di un titolo di trasporto, le disposizioni delle presenti regole uniformi che disciplinano i diritti e gli obblighi del viaggiatore relativi ai suoi bagagli registrati si applicano per analogia allo spedizioniere del bagaglio.

3. Il trasportatore può inoltrare i bagagli registrati con un altro treno o un altro mezzo di trasporto e con un altro itinerario, diversi da quelli del viaggiatore.

Articolo 19

Pagamento del prezzo per il trasporto dei bagagli

Salvo accordo contrario fra il viaggiatore ed il trasportatore, il prezzo del trasporto dei bagagli registrati si paga al momento della registrazione.

Articolo 20

Marcatura dei bagagli registrati

Il viaggiatore deve indicare su ciascun collo, in uno spazio ben visibile ed in maniera sufficientemente stabile e chiara:

- a) il suo nome ed il suo indirizzo;
- b) il luogo di destinazione.

Articolo 21

Diritto di disporre dei bagagli registrati

1. Se le circostanze lo consentono e le prescrizioni delle dogane o di altre autorità amministrative non vi si oppongono, il viaggiatore può chiedere la restituzione dei bagagli al luogo di spedizione su presentazione dello scontrino bagagli e, ove previsto dalle condizioni generali di trasporto, del titolo di trasporto.
2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere altre disposizioni relativamente al diritto di disporre dei bagagli registrati, e cioè modifiche del luogo di destinazione ed eventuali conseguenze finanziarie per il viaggiatore.

Articolo 22

Riconsegna

1. La riconsegna dei bagagli registrati ha luogo dietro presentazione dello scontrino bagagli e, se del caso, dietro pagamento delle spese che gravano sulla spedizione.

Il trasportatore ha il diritto, senza tuttavia esservi tenuto, di accertare se il possessore dello scontrino ha titolo ad ottenere la riconsegna.
2. Sono assimilati alla riconsegna al possessore dello scontrino bagagli, se conformi alle prescrizioni in vigore nel luogo di destinazione:
 - a) la consegna dei bagagli alle autorità doganali o daziarie nei loro locali di spedizione o nei loro magazzini, quando questi non si trovano sotto la custodia del trasportatore;
 - b) l'affidamento degli animali vivi a un terzo.
3. Il possessore dello scontrino bagagli può chiedere la riconsegna dei bagagli nel luogo di destinazione, trascorso il tempo convenuto, nonché, se del caso, il tempo necessario per le operazioni doganali o di altre autorità amministrative.
4. In mancanza di restituzione dello scontrino bagagli, il trasportatore è obbligato a riconsegnare il bagaglio soltanto a colui che provi il suo diritto: se tale prova sembra insufficiente, il trasportatore può esigere una cauzione.
5. I bagagli 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 parte terza; il diritto di regresso rimane impregiudicato.
3. Se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo e se, malgrado ciò, il trasportatore non è interamente sollevato dalla responsabilità in conformità del paragrafo 2, lettera c), egli risponde per il tutto nei limiti delle presenti regole uniformi e senza pregiudizio di un suo eventuale regresso contro terzi.

4. Le presenti regole uniformi non si applicano alla responsabilità che può ricadere sul trasportatore per i casi non previsti al paragrafo 1.
5. Quando un trasporto oggetto di un unico contratto di trasporto è effettuato da trasportatori successivi, la responsabilità in caso di morte e di lesioni dei viaggiatori è del trasportatore a cui spettava, in base al contratto di trasporto, la prestazione del servizio di trasporto durante il quale l'incidente è avvenuto. Quando questa prestazione non è stata realizzata dal trasportatore, ma da un trasportatore sostituto, entrambi i trasportatori sono responsabili solidalmente, in conformità delle presenti regole uniformi.

Articolo 27

Risarcimento dei danni in caso di morte

1. In caso di morte del viaggiatore, il risarcimento dei danni comprende:
 - a) le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle di trasporto della salma e delle esequie;
 - b) se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento danni previsto all'articolo 28.
2. Se con la morte del viaggiatore 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 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 1

Colli a mano ed animali

Articolo 33

Responsabilità

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

Articolo 34

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

Il trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 1, deve riparare il danno fino a concorrenza di 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 1200 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 regoli 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 I VENDITORI DI BIGLIETTI DEVONO FORNIRE

Parte I: Informazioni prima del viaggio

- Condizioni generali applicabili al contratto
- Orari e condizioni per il viaggio più veloce
- Orari e condizioni per la tariffa più bassa
- Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta conformemente ai requisiti di accessibilità fissati nella direttiva **(UE) 2019/882 e nei regolamenti (UE) n. 454/2011 e n. 1300/2014 della Commissione**
- **Disponibilità e condizioni di accesso per le biciclette**
- Disponibilità di posti in [...] prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette
- Attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto
- Disponibilità di servizi a bordo, **compresa la disponibilità di personale per assistere i passeggeri**
- **Informazione, prima dell'acquisto, che indichi se il o i biglietti in questione costituiscono un biglietto globale**
- 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 (controllo della qualità dell'aria e della temperatura nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.)

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

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

Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

ALLEGATO V

TAVOLA DI CONCORDANZA

Regolamento (CE) n. 1371/2007	Presente regolamento
Articolo 1	Articolo 1
Articolo 1, lettera a)	Articolo 1, lettera a)
Articolo 1, lettera b)	Articolo 1, lettera b)
----	Articolo 1, lettera c)
Articolo 1, lettera c)	Articolo 1, lettera d)
----	Articolo 1, lettera e)
Articolo 1, lettera d)	Articolo 1, lettera f)
Articolo 1, lettera e)	Articolo 1, lettera g)
----	Articolo 1, lettera h)
Articolo 1, lettera f)	Articolo 1, lettera i)
Articolo 2	Articolo 2
Articolo 2, paragrafo 1	Articolo 2, paragrafo 1
Articolo 2, paragrafo 2	----
Articolo 2, paragrafo 3	----
Articolo 2, paragrafo 4	----

Articolo 2, paragrafo 5	----
Articolo 2, paragrafo 6	----
Articolo 2, paragrafo 7	----
----	Articolo 2, paragrafo 2
----	Articolo 2, paragrafo 3
Articolo 3	Articolo 3
Articolo 3, paragrafo 1	Articolo 3, paragrafo 1
Articolo 3, paragrafi 2 e 3	----
Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 3, paragrafo 2
Articolo 3, paragrafo 5	Articolo 3, paragrafo 3
Articolo 3, paragrafo 6	Articolo 3, paragrafo 4
Articolo 3, paragrafo 7	Articolo 3, paragrafo 5
Articolo 3, paragrafo 8	Articolo 3, paragrafo 6
Articolo 3, paragrafo 9	Articolo 3, paragrafo 7
Articolo 3, paragrafo 10	Articolo 3, paragrafo 8
----	Articolo 3, paragrafo 9
----	Articolo 3, paragrafo 10
Articolo 3, paragrafo 11	Articolo 3, paragrafo 11
----	Articolo 3, paragrafo 12

Articolo 3, paragrafo 12	Articolo 3, paragrafo 13
Articolo 3, paragrafo 13	Articolo 3, paragrafo 14
Articolo 3, paragrafo 14	----
Articolo 3, paragrafo 15	Articolo 3, paragrafo 16
Articolo 3, paragrafo 16	Articolo 3, paragrafo 17
Articolo 3, paragrafo 17	Articolo 3, paragrafo 18
----	Articolo 3, paragrafo 19
Articolo 4	Articolo 4
----	Articolo 5
Articolo 5	Articolo 6
Articolo 6	Articolo 7
Articolo 7	Articolo 8
Articolo 8	Articolo 9
----	Articolo 9, paragrafo 4
Articolo 9	Articolo 10
Articolo 9, paragrafo 3	----
----	Articolo 10, paragrafi 5 e 6
Articolo 10	----
Articolo 11	Articolo 11

Articolo 12	Articolo 12
Articolo 12, paragrafo 2	----
Articolo 13	Articolo 13
Articolo 14	Articolo 14
Articolo 15	Articolo 15
Articolo 16	Articolo 16
----	Articolo 16, paragrafi 2 e 3
Articolo 17	Articolo 17
----	Articolo 17, paragrafo 8
Articolo 18	Articolo 18
----	Articolo 18, paragrafo 6
----	Articolo 19
Articolo 19	Articolo 20
Articolo 20	Articolo 21
Articolo 21, paragrafo 1	----
Articolo 21, paragrafo 2	Articolo 22, paragrafo 2, e articolo 23, paragrafo 2
Articolo 22	Articolo 22
Articolo 22, paragrafo 2	----
----	Articolo 22, paragrafo 4

Articolo 23	Articolo 23
----	Articolo 23, paragrafo 4
Articolo 24	Articolo 24
Articolo 25	Articolo 25, paragrafi 1, 2 e 3
----	Articolo 26
Articolo 26	Articolo 27
Articolo 27	Articolo 28
----	Articolo 28, paragrafo 3
Articolo 27, paragrafo 3	Articolo 28, paragrafo 4
Articolo 28	Articolo 29
Articolo 29	Articolo 30
Articolo 30	Articolo 31
----	Articoli 32 e 33
Articolo 31	Articolo 34
----	Articolo 34, paragrafi 1 e 3
Articolo 32	Articolo 35
Articolo 33	----
Articolo 34	Articolo 36

Articolo 35

Articolo 37

Articolo 36

Articolo 38

Articolo 39

Articolo 37

Articolo 40

Allegato I

Allegato I

Allegato II

Allegato II

Allegato III

Allegato III

Allegati da IV a V