

## **3 dicembre 2009 – entrata in vigore del regolamento n. 1371/2007 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

### **“I passeggeri del trasporto ferroviario nell’UE da oggi hanno nuovi diritti”**

## **Sintesi delle disposizioni del diritto unionale relative ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario**

### **1. Completamento della gamma di diritti dei passeggeri**

Dopo i regolamenti atti a far valere i diritti dei passeggeri nel trasporto aereo<sup>1</sup> l’Unione europea adesso rinforza anche la tutela relativa ai passeggeri nel trasporto ferroviario con il regolamento n. 1371/2007<sup>2</sup> che entra in vigore oggi.

Questo regolamento costituisce un passo in avanti nel raggiungimento degli obiettivi fissati dalla **comunicazione della Commissione dal titolo “Rafforzare i diritti dei passeggeri nell’Unione europea”** del 16 febbraio 2005<sup>3</sup>.

La tutela dei passeggeri nell’intero sistema europeo dei trasporti sarà completa una volta che il Parlamento europeo e il Consiglio avranno definitivamente adottato una normativa sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus<sup>4</sup> come anche nel trasporto per mare o vie navigabili interne<sup>5</sup> per i quali la Commissione ha presentato proposte mirate il 4 dicembre 2008 al fine di rafforzarli.

### **2. Un unico corpus di diritti fondamentali per un mercato unico**

Il terzo pacchetto normativo nel settore ferroviario del 2007 aprirà da una parte il mercato per il trasporto ferroviario internazionale di passeggeri dal primo gennaio 2010<sup>6</sup>, e dall’altra, ai sensi del cosiddetto **regolamento sui servizi pubblici**<sup>7</sup> **che entra ugualmente in vigore oggi,**

---

<sup>1</sup> Regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, che modifica il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti; regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91; regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio “Rafforzare i diritti dei passeggeri dell’Unione europea” [COM(2005) 46 definitivo – non pubblicato nella Gazzetta ufficiale].

<sup>4</sup> Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell’esecuzione della normativa che tutela i consumatori [COM(2008) 817].

<sup>5</sup> Proposta di regolamento relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell’esecuzione della normativa che tutela i consumatori [COM(2008) 816].

<sup>6</sup> Direttiva 2007/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, che modifica la direttiva 91/440/CEE del Consiglio, relative allo sviluppo delle ferrovie comunitarie e la direttiva 2001/14/CE relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria e all’imposizione dei diritti per l’utilizzo dell’infrastruttura ferroviaria.

<sup>7</sup> Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e n. 1107/70.

definerà con maggiore adeguatezza il quadro giuridico-finanziario per l'aggiudicazione di contratti di servizio pubblico relativi al trasporto terrestre per garantire ai cittadini europei servizi pubblici di trasporto di elevata qualità.

In tale contesto, laddove sta emergendo un mercato comune, è essenziale adottare misure per promuovere i diritti degli utenti al fine di riconoscere al consumatore un'adeguata tutela sull'apertura dei mercati e all'industria ferroviaria eque condizioni di concorrenza e, pertanto, sfruttare appieno i benefici del mercato integrato per i servizi di trasporto ferroviari.

### **3. Diritti fondamentali in tutti gli Stati membri**

Ai sensi del regolamento sui passeggeri del trasporto ferroviario (n. 1371/2007) si applicano in tutta Europa norme minime comuni, ad esempio in caso di ritardo o cancellazione di treni. Inoltre, poiché l'esistenza di diritti è di per sé priva di significato se i passeggeri non ne sono a conoscenza o non sono in grado di farli valere, le imprese ferroviarie sono tenute a informare i passeggeri sui loro diritti e obblighi e a istituire organismi cui quest'ultimi possano rivolgersi per presentare un reclamo.

Gli Stati membri, tuttavia, su base trasparente e non discriminatoria, possono concedere un'**esenzione** a tale obbligo limitatamente alla rete ferroviaria **interna** per un periodo non superiore a 5 anni rinnovabile per due volte (per un totale di 15 anni) e una deroga permanente per i servizi **urbani, suburbani e regionali**, ma anche una deroga per un periodo di cinque anni rinnovabile nel caso in cui le ferrovie offrano **una parte significativa del proprio servizio all'esterno dell'Unione**.

Alcune disposizioni del regolamento saranno comunque obbligatorie per tutto il traffico ferroviario nell'Unione europea: regole sulla disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni; responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli; copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie; diritti di trasporto per i passeggeri a mobilità ridotta; informazioni sull'accessibilità dei servizi ferroviari e obblighi relativi alla sicurezza personale dei passeggeri.

Quindi, grazie alla combinazione di diritti fondamentali e possibili esenzioni a livello nazionale, il regolamento riesce a conciliare l'obiettivo di assicurare diritti fondamentali ai passeggeri nell'UE con le condizioni eterogenee dei servizi ferroviari negli Stati membri.

### **4. Assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta nel trasporto ferroviario**

La normativa UE sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario garantisce ai passeggeri a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in modo comparabile a quello degli altri cittadini.

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono stabilire **norme di accesso non discriminatorie** applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, inclusi per esempio gli anziani.

Le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e i tour operator forniscono, su richiesta, **informazioni in merito all'accessibilità** dei servizi ferroviari, alle condizioni d'accesso e alle relative motivazioni.

Le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta **assistenza a bordo del treno, per salire sul treno e per scendere dallo stesso**. L'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta sia notificato

con **almeno 48 ore** di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto. La persona con disabilità o a mobilità ridotta deve presentarsi nel punto designato

- **a un'ora stabilita (dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza)** che non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o

- all'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione, o se non è stata stabilita un'ora precisa, **almeno 30 minuti** prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'orario per la registrazione.

**Non si applicano limiti finanziari in caso di responsabilità dell'impresa ferroviaria** per la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità: in questo caso, l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

#### **4. Ulteriori diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario ai sensi del regolamento in parola**

Sintesi dei **nuovi diritti** ai sensi del regolamento:

##### **(a) - Informazione**

Da dicembre 2009 i passeggeri del trasporto ferroviario in Europa devono essere informati in modo completo e con le modalità più appropriate. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista. Le informazioni in questione comprendono:

##### **informazioni prima del viaggio:**

- condizioni generali applicabili al contratto;
- informazioni sul percorso più rapido e sul biglietto più economico;
- presenza di infrastrutture – di accesso al treno e a bordo del treno – per le persone con disabilità e a mobilità ridotta e per i passeggeri in bicicletta;
- disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, in prima e seconda classe, in cuccette e carrozze letto;
- eventuali interruzioni o ritardi del viaggio;
- tipologia dei servizi offerti a bordo;
- luoghi e procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami;

##### **informazioni durante il viaggio:**

- servizi offerti a bordo;
- comunicazione della stazione successiva;
- in caso di ritardo del treno l'orario di arrivo previsto;
- principali coincidenze disponibili;
- gli aspetti della sicurezza da tenere in considerazione.

##### **(b) - Trasporto di biciclette**

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

##### **(c) - Ritardi e soppressioni**

**Quando è previsto un ritardo di almeno 60 minuti** il passeggero può scegliere **immediatamente** tra:

(i) ottenere il **rimborso** integrale del biglietto o per la parte del viaggio non effettuata e per la parte già effettuata, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero. In questo caso, inoltre, il passeggero può beneficiare della possibilità di ritornare al punto di partenza originario non appena possibile;

(ii) **proseguire il viaggio** o seguire un **itinerario alternativo**, a condizioni simili, verso la destinazione finale non appena possibile oppure a una data successiva, a discrezione del passeggero.

I passeggeri che, nonostante il ritardo, decidano di **proseguire il viaggio** hanno diritto ad un **risarcimento**.

I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:  
il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;  
il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di almeno 120 minuti.

Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato al massimo entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. In alcune circostanze i viaggiatori non hanno diritto a compensazioni, ad esempio quando la cancellazione, il ritardo o la perdita di una coincidenza sono provocati da circostanze che l'impresa ferroviaria, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso in questione, non poteva evitare.

L'impresa ha il dovere di comunicare ai passeggeri i ritardi e le cancellazioni di treni non appena tale informazione sia disponibile.

In caso di ritardo di almeno 60 minuti devono essere offerti ai passeggeri **pasti e bevande** in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa.

Inoltre, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti, l'impresa ferroviaria deve garantire la **sistemazione in albergo o di altro tipo** come pure **il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione**.

Se il treno è bloccato sui binari, l'impresa ferroviaria deve organizzare il **trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio**, ove e allorché ciò sia fisicamente possibile.

Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa deve organizzare quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi.

#### **(d) – Pagamenti anticipati**

In caso di decesso o lesioni di un passeggero in un incidente ferroviario, l'impresa ferroviaria è tenuta a erogare entro **quindici giorni i pagamenti anticipati** per soddisfare le immediate necessità economiche del passeggero interessato o dei suoi congiunti; tale pagamento deve essere di almeno 21 000 euro per passeggero in caso di decesso.

### **5. Diritto dei passeggeri del trasporto ferroviario a presentare reclami**

Le imprese ferroviarie sono tenute a istituire un **meccanismo per il trattamento dei reclami** per i diritti e gli obblighi contemplati dal regolamento e a provvedere a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle coordinate e delle lingue di lavoro dell'organismo presso il quale si possono presentare i reclami.

I reclami devono ricevere risposta entro un mese o in casi giustificati il passeggero deve essere informato della data, nell'arco di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.

### **6. Organismi nazionali responsabili dell'applicazione (ONA)**

In ogni Stato membro ci sarà un organismo indipendente (il cosiddetto "ONA") responsabile dell'applicazione del presente regolamento, al quale i passeggeri possono presentare i reclami. Tale organismo garantirà che i passeggeri del trasporto ferroviario possano godere dei diritti stabiliti dal regolamento, controllando il rispetto delle sue disposizioni da parte delle imprese ferroviarie, dei gestori di stazione e dei venditori di biglietti e applicando sanzioni se del caso.

## **7. Applicazione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri contemplati dalla Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) ai servizi di trasporto nazionale e urbano, suburbano e regionale di passeggeri.**

- Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si basa sul sistema di diritto internazionale vigente in materia di cui all'appendice A "Regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV)" della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999).

- In realtà, al di fuori dei casi in cui gli Stati membri decidono di optare per deroghe, il regolamento estende il campo di applicazione di questa convenzione, che fa riferimento solo ai servizi di trasporto internazionale, ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri nazionali, urbani, suburbani e regionali forniti da una o più imprese in possesso di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.

- Fondamentalmente<sup>8</sup> le regole generali e i diritti e gli obblighi dei passeggeri contenuti nella convenzione COTIF e che costituiscono l'oggetto di tale proroga sono i seguenti:

### **A. Regole relative alle condizioni/termini generici di riferimento (incluse la conclusione e l'attuazione) del contratto di trasporto**

#### **1.1 In generale**

- Definizione di contratto di trasporto e del titolo di trasporto facenti fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto;

- titoli di trasporto: forma e contenuto obbligatorio, trasmissibilità dei titoli di trasporto, possibilità di emettere i titoli di trasporto in forma di registrazione elettronica di dati;

- obbligo di pagamento anticipato per il servizio di trasporto da parte dei passeggeri e condizioni per il rimborso del prezzo del titolo di trasporto;

- obbligo per i passeggeri di essere muniti di un titolo di trasporto valido durante il viaggio e obbligo di pagare una sovrattassa in caso di mancata presentazione di un titolo di trasporto valido su richiesta e soppressione del viaggio in caso di rifiuto del pagamento della sovrattassa; altri casi di esclusione dal servizio di trasporto (ad esempio, pericolo per la sicurezza, disturbo per gli altri passeggeri);

- obbligo per il passeggero di attenersi agli adempimenti richiesti dalle dogane e ad altre formalità amministrative;

- obbligo per l'impresa ferroviaria di certificare le cancellazioni del titolo di trasporto o la perdita di coincidenze.

#### **1.2 Condizioni relative al trasporto di colli a mano, animali, bagagli registrati e veicoli**

- Disposizioni comuni: colli a mano e animali facilmente trasportabili, obbligo di trasportare merci pericolose conformemente al regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia di merci pericolose (RID);

- il trasportatore ha il diritto di verificare gli oggetti e gli animali trasportati e imporre al passeggero il pagamento delle spese per la verifica in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali;

- obbligo per il passeggero di attenersi agli adempimenti richiesti dalle dogane e ad altre formalità amministrative;

- obbligo del passeggero di sorvegliare il proprio collo a mano e gli animali;

- spedizione dei bagagli registrati e obbligo di fornire uno scontrino bagagli che, fino a prova contraria, fa fede dell'obbligo di trasporto; presunzione che il bagaglio sia in buone condizioni e

---

<sup>8</sup> La sintesi/"lista" fornita non è né esauriente né completa. Si fa riferimento all'allegato I del regolamento n. 1371/2007.

corrisponda alle descrizioni riportate sullo scontrino bagagli; regole sul contenuto obbligatorio dello scontrino;

- registrazione del bagaglio su presentazione di un titolo di trasporto valido; obbligo del passeggero di pagare al momento della registrazione il prezzo per il trasporto del bagaglio registrato; obbligo del passeggero di indicare su ogni bagaglio registrato il proprio nome e indirizzo con il luogo di destinazione; diritto del passeggero di disporre dei bagagli registrati dopo la presentazione dello scontrino bagagli. Il possessore dello scontrino bagagli 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;

- trasporto di veicoli: gli obblighi contrattuali relativi al trasporto di veicoli devono essere attestati da un bollettino di trasporto consegnato al viaggiatore; contenuto obbligatorio del bollettino di trasporto.

**B. Regole su: 1. responsabilità delle imprese ferroviarie per:** (a) decesso o lesioni dei viaggiatori; (b) ritardi, soppressioni, perdita di coincidenze; (c) danni ai colli a mano, animali, bagagli registrati e veicoli; **2. esercizio dei diritti da parte del viaggiatore;** **3. rapporti dei trasportatori fra loro.**

### **1. Responsabilità delle imprese ferroviarie**

#### **(a) Responsabilità in caso di morte o ferimento di viaggiatori**

- 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.

- Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità:

(a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio ferroviario e al comportamento di un parte terza, 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;

(b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa del viaggiatore.

- Quando un trasporto oggetto di un unico contratto di trasporto è effettuato da trasportatori successivi, la responsabilità in caso di morte o 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.

- In caso di morte del viaggiatore, il risarcimento dei danni comprende le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle di trasporto della salma e delle esequie.

- 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.

- 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.

- L'ammontare del risarcimento da corrispondere è determinato in base al diritto nazionale. Tuttavia, è fissato un limite massimo per viaggiatore di 175 000 unità di conto, nel caso in cui il diritto nazionale preveda un limite massimo di ammontare inferiore.

**(b) Responsabilità in caso di soppressione, ritardo o mancata coincidenza**

- 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 coincidenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno.
- Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore.
- Il trasportatore è esonerato da questa responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancanza di una coincidenza sono imputabili ad una delle seguenti cause:
  - (a) circostanze esterne all'esercizio ferroviario o al comportamento di terzi 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.

**(c) Responsabilità in caso di danni per i colli a mano, gli animali, i bagagli registrati ed i veicoli**

- 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; In questo caso, il trasportatore deve riparare il danno fino a concorrenza di 1 400 unità di conto per ogni viaggiatore.
- 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 solo a condizione che tale danno sia dovuto a colpa del trasportatore.
- Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla perdita totale o parziale o dell'avaria di bagagli registrati.
- Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità se la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna sono stati causati da colpa del viaggiatore e 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.
- 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, risponde dell'esecuzione del trasporto sul percorso totale fino alla riconsegna.
- Quando il trasportatore ha affidato, in tutto o in parte, l'esecuzione del trasporto ad un trasportatore che lo sostituisce, il trasportatore resta comunque responsabile del trasporto nella sua totalità.
- 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 provato che non superi tuttavia 80 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o 1 200 unità di conto per collo;
  - (b) se l'ammontare del danno non è provato, un'indennità forfettaria di 20 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o di 300 unità di conto per collo.
- In caso di avaria dei bagagli registrati, il trasportatore deve pagare, escluso ogni altro risarcimento, un'indennità equivalente al deprezzamento dei bagagli.
- 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) un'indennità pari all'ammontare del danno provato dal viaggiatore 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 il viaggiatore non può dare prova di un danno, verrà concessa un'indennità pari a 0,14 unità di conto per chilogrammo di massa lorda dei bagagli o di 2,80 unità di conto per collo.

- Ritardi nel carico di un veicolo, perdita totale o parziale di un veicolo: in caso di ritardo nel carico o nella riconsegna di un veicolo per una causa imputabile al trasportatore, il trasportatore deve pagare un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.

- Se il viaggiatore rinuncia al contratto di trasporto, in caso di ritardo nel carico per una causa imputabile al trasportatore viene rimborsato il prezzo del trasporto al viaggiatore.

- In caso di perdita totale o parziale di un veicolo, l'indennità da corrispondere al viaggiatore è calcolata sulla base del valore usuale del veicolo ma fino ad un massimo di 8 000 unità di conto.

## **2. L'esercizio dei diritti da parte del passeggero; reclami e diritto di azione**

- **Constatazione di perdita parziale o di avaria:** se il trasportatore scopre o presume una perdita parziale o un'avaria di un oggetto trasportato sotto la custodia del trasportatore (bagagli, veicoli), il trasportatore deve compilare senza indugio e possibilmente alla presenza del viaggiatore un processo verbale attestante lo stato in cui si trova l'oggetto, l'entità del danno, la sua causa e il momento in cui è avvenuto. Una copia del processo verbale di constatazione deve essere consegnata gratuitamente al viaggiatore.

**Reclami:** in generale, 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.

**Azioni giudiziarie:** in generale, le azioni giudiziarie fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori possono essere intentate solo contro un trasportatore a cui spettava, in base al contratto di trasporto, la prestazione del servizio di trasporto durante il quale l'incidente è avvenuto.

- In generale, ogni azione fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si estingue se l'avente diritto non segnala l'incidente entro dodici mesi a decorrere dalla conoscenza del danno ad uno dei trasportatori a cui può essere presentato un reclamo.

- Le azioni di risarcimento danni fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si prescrivono:

(a) nel caso di azione esercitata dal viaggiatore in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;

(b) in generale, per gli altri aventi diritto ad esercitare un'azione, 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. La sospensione e l'interruzione della prescrizione sono disciplinate dal diritto nazionale.

## **3. Rapporti dei trasportatori fra loro**

- Ogni trasportatore deve pagare ai trasportatori interessati la parte di loro spettanza su un prezzo di trasporto che ha riscosso.

- Il trasportatore che ha pagato un'indennità ha diritto di regresso contro i trasportatori che hanno partecipato al trasporto. In particolare, 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 i trasportatori.



## **Per ulteriori informazioni**

Per saperne di più sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario consultare:  
[http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm)