

# **Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale**

**Documento di consultazione della Direzione  
generale "Energia e trasporti"**

Commissione europea

Bruxelles, 4 ottobre 2002

# Indice

<u>Introduzione</u> .....	4
I. Disposizioni generali in materia di viaggi ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri.....	9
1. Quadro giuridico .....	9
2. Finalità di un regolamento in materia di diritti dei passeggeri.....	14
3. Consultazione delle associazioni dei passeggeri.....	16
4. Monitoraggio della qualità del servizio.....	17
II Diritti dei passeggeri prima dell'inizio del viaggio internazionale per ferrovia .....	19
1. Equità dei termini contrattuali.....	19
2. Disponibilità delle informazioni .....	20
3. Biglietti e tariffe .....	23
III. Qualità dei collegamenti ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri .....	24
1. Norme di qualità stabilite dall'impresa ferroviaria.....	25
2. Servizi per le persone a mobilità ridotta .....	27
3. Servizi per le biciclette.....	28
4. Servizi per le persone con bagaglio (in eccesso) .....	29
5. Pulizia e condizioni sanitarie per i passeggeri .....	29
6. Sicurezza per i passeggeri .....	30
7. Intermodalità .....	32
IV. Diritti dei passeggeri dopo il viaggio internazionale per ferrovia.....	32
1. Esame dei reclami .....	32
2. Procedure per la risoluzione delle controversie .....	34
3. Giurisdizione .....	34
4. Responsabilità in caso di decesso e lesioni .....	35
5. Politica dei rimborsi .....	36
6. Compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di mancato rispetto delle norme di qualità.....	36
V. <u>Obblighi dei passeggeri</u> .....	39
1. Biglietti.....	39
2. Comportamento corretto .....	40
ALLEGATO 1: Elenco delle domande del documento di consultazione «Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale» .....	41
ALLEGATO 2: Elenco delle misure e delle proposte del documento di consultazione «Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale» .....	44
ALLEGATO 3: Informazioni disponibili al momento della prenotazione.....	47
ALLEGATO 4: Informazioni indicate sui biglietti .....	49

ALLEGATO 5: Oggetto dei contratti .....	50
ALLEGATO 6: Criteri di qualità norme CEN .....	53
ALLEGATO 7: Obblighi di servizio pubblico: tariffe del trasporto regionale transfrontaliero .....	54
ALLEGATO 8: L'articolo 32 dell'allegato CIV modificato .....	55
ALLEGATO 9: Elenco delle abbreviazioni .....	56

## INTRODUZIONE

Nella comunicazione "Verso uno spazio ferroviario europeo integrato"<sup>1</sup> e nel Libro bianco "La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte"<sup>2</sup>, la Commissione ha identificato con chiarezza le carenze qualitative dei collegamenti ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri e le lacune della tutela dei diritti degli utenti. Queste conclusioni si basano sui risultati di uno studio<sup>3</sup> svolto per la Commissione per valutare il mercato reale e potenziale dei collegamenti ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri e sui risultati di un'audizione<sup>4</sup> organizzata dalla Commissione con le organizzazioni che tutelano gli interessi dei passeggeri del trasporto ferroviario (internazionale). Anche nell'ambito della Strategia della politica dei consumatori 2002-2006<sup>5</sup> si è riconosciuta la necessità di tutelare maggiormente i consumatori nel trasporto ferroviario internazionale di passeggeri.

Inoltre, la Commissione riceve spesso reclami da parte di cittadini europei sulla qualità insoddisfacente dei servizi forniti dalle imprese ferroviarie (insufficienti informazioni su orari e tariffe applicabili ai collegamenti ferroviari, mancanza di informazioni su ritardi e problemi di circolazione dei treni, pulizia dei treni, vetture o marciapiedi inaccessibili alle persone a mobilità ridotta o collegamenti transfrontalieri insufficienti). Come ultimo punto, ma non per ordine di importanza, citiamo le numerose interrogazioni presentate dai membri del Parlamento europeo su questi argomenti<sup>6</sup>.

Finora quasi tutti i collegamenti ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri si svolgevano grazie alla cooperazione tra le imprese ferroviarie nazionali. Per effetto di questi accordi di lunga data non esiste ancora una concorrenza effettiva per la fornitura di questi collegamenti, sulle linee o per le linee (concorrenza controllata<sup>7</sup>).

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo, COM(2002)18 def., 23/1/2002. Il testo integrale può essere consultato su [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm). Il testo del presente documento di consultazione e i collegamenti alle disposizioni legali comunitarie in esso citati si trovano sul sito Internet dell'unità "Trasporto ferroviario e interoperabilità": [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html).

<sup>2</sup> COM(2001) 370, 12/9/2001. Il testo integrale può essere consultato su [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html).

<sup>3</sup> "Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services", a cura di OGM, Bruxelles, febbraio 2002. Questa relazione fornisce una panoramica completa dei problemi registrati dai passeggeri del trasporto ferroviario internazionale. Il testo integrale può essere consultato su <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> Il testo integrale della relazione sull'audizione del 15 ottobre 2001, disponibile in inglese, francese e tedesco, si trova su [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass\\_en.htm#initiatives](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/pass_en.htm#initiatives).

<sup>5</sup> COM(2002)208 cfr. anche [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html).

<sup>6</sup> Un elenco completo di queste interrogazioni e delle risposte fornite dalla Commissione non rientra nell'ambito del presente documento di consultazione. Un esempio è fornito nella GU C 172E del 18 luglio 2002, pag. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

<sup>7</sup> La concorrenza sulla linea prevede che diverse imprese ferroviarie possano offrire servizi ferroviari su un determinato collegamento. La concorrenza per la linea, ossia la concorrenza controllata, prevede spesso una procedura di appalto organizzata da un'autorità regionale o nazionale, a seguito della quale viene selezionata un'impresa ferroviaria che ottiene un diritto esclusivo di operare servizi ferroviari su un collegamento specifico per un determinato periodo di tempo.

Di conseguenza, le ferrovie statali hanno dovuto autoregolamentarsi e spesso la scelta dei passeggeri è limitata a itinerari diversi per viaggi che coinvolgono operatori diversi: per esempio, un viaggio dai Paesi Bassi verso l'Italia può svolgersi attraverso la Germania e l'Austria oppure attraverso il Belgio e la Francia.

Inoltre, in alcuni segmenti del mercato internazionale (in particolare nel settore regionale transfrontaliero) esiste un gruppo ristretto di "clienti vincolati" che sono costretti a ricorrere al treno per un determinato viaggio o per tutti i viaggi. Questa situazione è dovuta alle seguenti circostanze:

- Spesso è difficile, se non impossibile, spostarsi in automobile a causa del traffico stradale e delle limitate possibilità di parcheggio nelle città;
- Non è possibile usare l'automobile perché i viaggiatori ne sono sprovvisti o non vi hanno accesso;
- Il trasporto pubblico alternativo non è sufficiente o disponibile;
- Le persone a mobilità ridotta o i disabili non guidano;
- Determinati gruppi non possono guidare (per es. i minorenni).

Il fatto che il trasporto ferroviario di passeggeri abbia clienti vincolati aumenta la necessità di regolamentazione. Dal punto di vista economico, le imprese tendono ad avere un rendimento insufficiente (e di conseguenza applicano prezzi troppo elevati) in un mercato con queste caratteristiche, mentre un uso ottimale delle risorse consentirebbe risultati migliori.

Tuttavia, in molti segmenti di mercato i collegamenti ferroviari nel settore passeggeri devono affrontare la forte concorrenza di altri modi di trasporto, come quello aereo (i nuovi collegamenti forniti dai cosiddetti vettori a basso prezzo) e/o il trasporto su strada. I livelli dei prezzi e/o i tempi di percorrenza del trasporto ferroviario devono pertanto essere competitivi per attirare un numero maggiore di passeggeri. Di conseguenza, il trasporto ferroviario può ottenere buoni risultati soltanto se offre servizi a prezzi ragionevoli e non necessariamente bassi.

L'assenza di concorrenza nel settore intermodale del trasporto ferroviario passeggeri e la presenza di clienti vincolati nei segmenti del mercato del trasporto regionale transfrontaliero sottolineano in particolare la necessità di un quadro per la tutela dei diritti dei passeggeri dal momento che il potere di negoziazione di un singolo passeggero è molto debole rispetto a quello di un'impresa ferroviaria.

Per il futuro si prevede il lancio di nuove iniziative e la comparsa di nuovi operatori per effetto dell'apertura del mercato sancita dalla direttiva 91/440<sup>8</sup>. Finora ha suscitato solo poche iniziative, forse per effetto della bassa redditività dei servizi interessati. I collegamenti ferroviari nel trasporto passeggeri dipendono in misura massiccia ma non esclusiva da una rete di servizi interconnessi e non solo da singoli servizi. È quindi importante che i passeggeri del trasporto ferroviario siano tutelati in virtù dei diritti fondamentali dei consumatori e che una maggiore concorrenza non indebolisca la loro posizione. Per le stesse ragioni, la Commissione ha adottato un approccio simile per i passeggeri del trasporto aereo<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Direttiva 91/440 del 29 luglio 1991, GU L 237 del 24 agosto 1991.

<sup>9</sup> COM(2000)365 sulla protezione dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione europea; cfr. documento di consultazione sul sito web [http://europa.eu.int/comm/transport/air/contrat-cons\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/transport/air/contrat-cons_en.pdf).

La necessità di migliorare la qualità del trasporto passeggeri per ferrovia viene sottolineata nel Libro bianco sulla politica europea dei trasporti, che si pone come obiettivo per il 2010 una quota modale per il trasporto ferroviario equivalente a quella registrata nel 1998 (6%). Tenendo conto delle attuali previsioni del traffico, questo valore equivarrebbe a un aumento del trasporto ferroviario passeggeri pari al 24%.

#### Mercato potenziale dei collegamenti internazionali

Lo studio OGM (cfr. nota 3) ha dimostrato che il mercato dei collegamenti internazionali ha un forte potenziale di sviluppo. Per il 1999 il volume di mercato è stato stimato a 80-100 milioni di passeggeri, pari a entrate per 2,4-4 miliardi di euro. Secondo le stime dello studio OGM il mercato del trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia rappresenta il 10% circa del fatturato di tutti i collegamenti ferroviari nel settore passeggeri nell'UE. Alcuni elementi mostrano l'esistenza di buone opportunità di sviluppo per il futuro:

- In Francia e nel Regno Unito i collegamenti ferroviari interni con percorrenza superiore a 560 km hanno una quota modale del 20%, un indice del potenziale per i collegamenti ferroviari internazionali su questa distanza;
- I treni ad alta velocità con tempi di percorrenza fino a 3 ore per la sola andata sono molto apprezzati dai viaggiatori, per es. nel 1998 la quota modale del Thalys sulla tratta Bruxelles-Parigi era del 48 %;
- I collegamenti transfrontalieri oggetto di nuove iniziative di marketing trasportano il 10-30 % di passeggeri in più ogni anno (cfr. il sistema di biglietteria SaarlorLux);
- La domanda di nuovi treni notturni in Germania è aumentata del 6 % all'anno alla fine degli anni novanta.

Inoltre, i risultati preliminari dell'ultimo studio dell'UIC sul trasporto ferroviario di passeggeri, cofinanziato dalla Commissione europea, indica un aumento del 36,5 % nel periodo 1999-2010 per i viaggi ferroviari con percorrenza superiore a 80 km. Questo aumento è dovuto in larga misura alla nuova infrastruttura ferroviaria ad alta velocità.

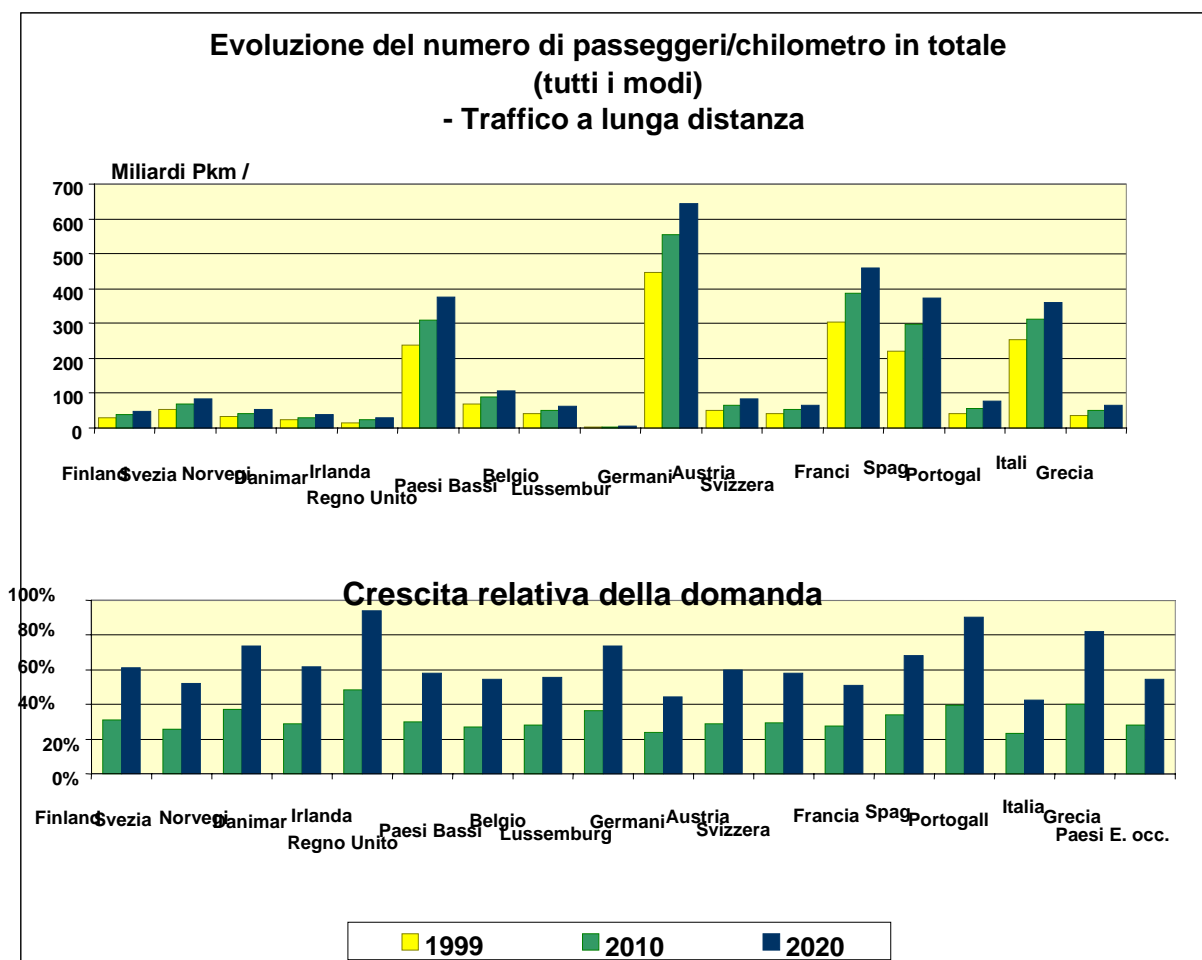
Entro il 2010 il trasporto internazionale di passeggeri per ferrovia dovrebbe registrare una crescita media doppia rispetto all'obiettivo del 24% nel trasporto ferroviario di passeggeri per effetto dei seguenti sviluppi:

- Nuove linee transfrontaliere ad alta velocità sono in fase di completamento nel quadro della Rete transeuropea di trasporto (TEN-T) attraverso ogni confine comunitario<sup>10</sup>;

<sup>10</sup> Cfr. Reti transeuropee: <http://europa.eu.int/comm/transport/library/rail-3-0-europe.pdf>.

- I collegamenti regionali transfrontalieri possono essere usati da un numero crescente di lavoratori transfrontalieri per effetto della libera circolazione dei lavoratori all'interno della Comunità;
- In generale, il trasporto internazionale nell'UE aumenta a una velocità doppia di quello interno.

Lo schema riportato qui di seguito fornisce una panoramica dell'aumento previsto di passeggeri/km per i treni a lunga percorrenza. Il grafico è basato sulle previsioni del traffico (progetto provvisorio) per il periodo 2010/2020 elaborate da IMTRANS/INTRAPLAN/INRETS per l'UIC e non riguarda solo i collegamenti internazionali, sebbene questi ultimi rappresentino una parte considerevole dei treni a lunga percorrenza:



Nella comunicazione di gennaio 2002 la Commissione ha annunciato un duplice approccio per affrontare questi problemi<sup>11</sup>:

- La Commissione inviterà le imprese ferroviarie ad assumere impegni volontari in materia di qualità dei servizi;

<sup>11</sup> COM(2002)18, pag. 32 e pag. 53.

- La Commissione intende proporre un regolamento sui diritti e sugli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario nel 2002.

Un regolamento sui diritti e gli obblighi dei passeggeri treni ferroviari internazionali è giustificato dalla struttura del mercato ferroviario e dalle previsioni di sviluppo e di crescita del mercato dei collegamenti ferroviari internazionali.

I miglioramenti apportati su base volontaria dalle imprese ferroviarie ridurranno la necessità di includere disposizioni specifiche in un regolamento. Migliorare la qualità del servizio dovrebbe rientrare nell'interesse commerciale delle imprese ferroviarie, dal momento che questi interventi attireranno un numero maggiore di passeggeri. La promozione dei diritti dei passeggeri, su base volontaria e in virtù della legislazione, potrebbe essere usata come uno strumento di marketing. Per alcuni aspetti legati alla qualità, tra cui l'accessibilità per le persone a mobilità ridotta, occorre prendere in considerazione i servizi disponibili nelle stazioni ferroviarie. In questi casi i gestori delle stazioni devono essere coinvolti a pieno titolo nei progetti dai gestori dell'infrastruttura ferroviaria, che in alcuni casi corrispondono alle imprese ferroviarie o a enti separati.

L'imposizione dei diritti dei passeggeri non significa imporre nuovi oneri finanziari sulle imprese ferroviarie, la cui competitività nel trasporto passeggeri rispetto agli altri modi di trasporto non dovrebbe risultare per tale motivo indebolita, bensì rafforzata. Con il presente documento di consultazione si intendono pertanto identificare le misure più efficaci dal punto di vista del rapporto costi-benefici per tutelare con maggiore efficacia i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario.

### **Finalità del presente documento di consultazione**

*L'obiettivo del presente documento di consultazione è identificare e valutare gli attuali problemi e ostacoli dei collegamenti ferroviari internazionali per il trasporto passeggeri. Le parti interessate, quali le organizzazioni dei passeggeri e dei consumatori, le imprese ferroviarie, la CER e l'UIC, i gestori delle infrastrutture, l'EIM, l'industria delle forniture per il settore ferroviario, le agenzie di viaggi, l'OTIF e la CIT sono invitati a presentare osservazioni e commenti per consentire alla Commissione di identificare gli elementi da includere in un regolamento sui diritti e sugli obblighi dei passeggeri e i punti che possono essere affrontati direttamente dal settore in una carta dei servizi volontaria.*

La sezione I del presente documento di consultazione fornisce una panoramica del quadro legale esistente, che disciplina il rapporto tra un'impresa ferroviaria e i suoi passeggeri, e descrive l'ambito di applicazione di una possibile serie di misure. La sezione II è dedicata ai problemi che si possono incontrare durante la preparazione di un viaggio, tra cui la fornitura di informazioni adeguate su orari, tariffe e altre condizioni speciali per l'utilizzo di determinati treni internazionali. I diritti dei passeggeri durante il viaggio costituiscono l'oggetto della sezione III. Questi diritti si applicano a tutti i passeggeri internazionali nonché ai passeggeri in servizio interno a bordo di treni internazionali. Nella sezione IV si affrontano l'esame dei reclami e la risoluzione delle controversie nonché altre questioni che di solito sorgono dopo un viaggio. Infine, nella sezione V si analizzano gli obblighi dei passeggeri internazionali.

Salvo indicazione contraria, nel presente documento per "collegamenti internazionali" si intendono treni passeggeri in servizio internazionale.

Domanda:

1. Quali sono le **misure** più efficaci dal punto di vista del rapporto costi-benefici che giustificano un regolamento a livello comunitario?

## **I. DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI TRASPORTO FERROVIARIO INTERNAZIONALE DI PASSEGGERI**

### **1. Quadro giuridico**

Nel diritto comunitario, internazionale e nazionale esiste un insieme disparato di disposizioni legali che stabiliscono un quadro incompleto di regolamentazione del rapporto tra un'impresa di trasporto e i suoi clienti, vale a dire i passeggeri. Inoltre, sono state adottate diverse raccomandazioni in merito a questo rapporto e alla qualità dei servizi che le imprese di trasporto devono fornire ai passeggeri. Tuttavia, queste disposizioni non affrontano tutte le questioni legate ai diritti dei passeggeri. Alcune sono strettamente limitate agli accordi contrattuali tra le imprese ferroviarie e i passeggeri, altre invece riguardano i requisiti di qualità del trasporto ferroviario nazionale di passeggeri, tra cui l'obbligo di un determinato livello di puntualità per i treni passeggeri in alcuni accordi di servizio pubblico<sup>12</sup>.

Alcune disposizioni nazionali sono il risultato del recepimento di direttive comunitarie in materia di tutela dei consumatori nella legislazione degli Stati membri. La panoramica seguente sulle disposizioni legali esistenti non è esaustiva, ma sono state incluse le disposizioni più rilevanti ai fini del presente documento di consultazione.

#### *1.1 Disposizioni esistenti a livello comunitario*

La tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario è strettamente legata alla politica generale della Commissione in materia di tutela dei consumatori, come viene illustrato nel Libro verde sulla tutela dei consumatori nell'Unione europea<sup>13</sup> e successivamente nella Strategia della politica dei consumatori<sup>14</sup>.

Le principali disposizioni in materia di tutela dei consumatori dalle clausole abusive nei contratti sono contenute nella direttiva 93/13/CE<sup>15</sup> del Consiglio. Tuttavia, l'articolo 1, paragrafo 2 di detta direttiva esclude il settore ferroviario dalle disposizioni concordate nel quadro di accordi o convenzioni internazionali, tra cui la Convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) o le regole uniformi

<sup>12</sup> Alcuni esempi di questi requisiti di qualità figurano nei contratti conclusi in Gran Bretagna, nei Paesi Bassi, in Svezia, Danimarca e Belgio tra le autorità nazionali o regionali e gli operatori (in attività).

<sup>13</sup> COM(2001)531 del 2 ottobre 2001.

<sup>14</sup> COM(2002)208, cfr. nota a pagina 5.

<sup>15</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, GU L95 del 21/4/1993, pagg. 29-34.

riguardanti il trasporto internazionale per ferrovia di passeggeri e bagagli (CIV)<sup>16</sup>: "Le clausole contrattuali che riproducono disposizioni legislative o regolamentari imperative e disposizioni o principi di convenzioni internazionali, in particolare nel settore dei trasporti, delle quali gli Stati membri o la Comunità sono parte, non sono soggette alle disposizioni della presente direttiva".

Anche all'articolo 3, paragrafo 2 della direttiva 97/7/CE<sup>17</sup> riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza il settore ferroviario è escluso in larga misura dal relativo campo di applicazione.

Nella raccomandazione 1998/257/CE<sup>18</sup>, la Commissione elenca una serie di principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali l'indipendenza, la trasparenza, l'efficacia, la legalità e la rappresentatività dell'organo in questione. Questa raccomandazione non esclude il settore ferroviario e quindi si applica agli organi responsabili della risoluzione extragiudiziale delle controversie tra un'impresa ferroviaria e i suoi passeggeri.

La direttiva 90/314/CEE<sup>19</sup> concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso" intende proteggere il consumatore in merito a una serie di aspetti di questa formula (che unisce il viaggio e la sistemazione), tra cui la fornitura di adeguate informazioni, il trasferimento di biglietti ed eventuali modifiche al contratto.

I collegamenti ferroviari internazionali che non possono essere forniti alle normali condizioni di mercato ma che in ogni caso sono giudicati necessari dalle autorità pubbliche competenti, devono essere considerati servizi di interesse economico generale ai sensi dell'articolo 16 del trattato. Nelle sue recenti comunicazioni<sup>20</sup>, la Commissione ha intrapreso una revisione orizzontale dei servizi di interesse economico generale.

Il regolamento 1191/69<sup>21</sup> è basato sui principi che disciplinano i servizi di interesse economico generale per le condizioni di assegnazione di contratti di servizio pubblico

---

<sup>16</sup> Le "Regole uniformi concernenti il contratto di trasporto ferroviario internazionale dei viaggiatori e dei bagagli" (CIV) costituiscono un'appendice della "Convenzione relativa ai trasporti ferroviari internazionali" (COTIF), la cui ultima edizione è entrata in vigore a maggio 1985 e che ha creato l'"Organizzazione intergovernativa per i trasporti ferroviari internazionali" (OTIF). Per maggiori informazioni consultare i siti <http://www.otif.org> o <http://www.unece.org/trade/cotif/Welcome.html>.

<sup>17</sup> Direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, GU L144 del 4/6/1997, pag. 19-27.

<sup>18</sup> 98/257/CE: Raccomandazione della Commissione del 30 marzo 1998 riguardanti i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (testo rilevante ai fini del SEE), GU L115, 17/4/1998, pagg. 31-34, e raccomandazione 2001/310/CE del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo, GU L109/56, 19.4.2001, pagg. 56-61.

<sup>19</sup> Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1991, GU L158 del 23/6/1990, pagg. 59-64.

<sup>20</sup> Cfr. COM(2000)580 del 20/9/2000 e COM(2001)17 del 16/1/2001.

<sup>21</sup> Regolamento 1191/69 del 26 giugno 1969, relativo all'azione degli Stati membri in materia di obblighi inerenti alla nozione di servizio pubblico nel settore dei trasporti per ferrovia, su strada e per via navigabile, GU L156 del 28 giugno 1969, modificato dal regolamento 1893/91 del 20 giugno 1991, GU L169 del 29 giugno 1991. La Commissione ha proposto una revisione di questo regolamento dal momento che la fornitura di trasporto pubblico sta diventando parte del mercato interno e del conseguente sviluppo di un commercio a livello comunitario, con diversi operatori attivi in più di uno Stato membro. Nella proposta modificata per i servizi pubblici si propone di dare alle autorità

da parte delle autorità nazionali o regionali alle imprese di trasporto. Le disposizioni in materia di servizi pubblici si applicano solo se una compensazione finanziaria viene fornita dalle autorità a un'impresa di trasporto per l'esecuzione di servizi di trasporto nei casi in cui questi ultimi diversamente non sarebbero redditizi. Queste disposizioni si applicano anche in caso di assegnazione di un diritto esclusivo, con o senza compensazione finanziaria. Nel trasporto ferroviario regionale transfrontaliero non è stato assegnato quasi nessun contratto di servizio pubblico a imprese ferroviarie come stabilito in COM(2002)18<sup>22</sup>. I collegamenti regionali transfrontalieri stanno attraversando un periodo difficile e la chiusura di linee ferroviarie continua da anni<sup>23</sup>. Nell'assegnazione di contratti di servizio pubblico, le autorità pubbliche hanno assegnato nel territorio di loro competenza un contratto all'impresa ferroviaria per la relativa sezione del collegamento (cfr. il ponte sull'Øresund). In un caso (Groningen-Leer) è stato indetto un appalto per il servizio internazionale ma la procedura di appalto ha dato origine a numerosi problemi a livello di finanziamenti e di interoperabilità. Nelle Alpi le autorità pubbliche iniziano a cooperare in materia di collegamenti ferroviari regionali transfrontalieri<sup>24</sup>. Le ferrovie lussemburghesi (CFL) operano treni tra Lussemburgo e Athus in Belgio e Audun-le-Tinche in Francia.

## *1.2 Disposizioni esistenti a livello internazionale*

### *La Convenzione OTIF e l'allegato CIV*

La "Convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia" (COTIF) è un accordo internazionale concluso tra tutti gli Stati membri dell'UE, i paesi candidati, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera e alcuni paesi dell'Africa settentrionale e del Medio Oriente. L'ultima revisione della Convenzione è entrata in vigore a maggio 1985 e nel giugno 1999 è stato firmato a Vilnius un protocollo di modifica che però non è ancora stato ratificato dai 2/3 necessari delle parti firmatarie. L'allegato CIV alla COTIF modificata dal protocollo di Vilnius prevede numerose norme per i contratti da concludersi tra le imprese ferroviarie e i passeggeri. Anche questo allegato deve essere ratificato. L'attuale CIV si applica a tutti i viaggi internazionali compiuti dai passeggeri per ferrovia (con l'attraversamento di almeno un confine nazionale). Ai sensi della Convenzione modificata, gli Stati membri dell'OTIF<sup>25</sup> possono esonerare dal CIV<sup>26</sup> i collegamenti ferroviari regionali transfrontalieri. Le disposizioni del CIV non coprono i passeggeri in servizio interno a bordo di treni internazionali ma si applicano alla tratta interna<sup>27</sup> di un viaggio internazionale.

---

pubbliche la possibilità di estendere l'obbligo di servizio pubblico per tariffe, biglietti, ecc. all'altro lato del confine. L'autorità pubblica straniera dovrebbe prendere in considerazione questo elemento e informare la Commissione in caso di rifiuto della richiesta, COM(2002)107 def. del 21/2/2002, pubblicata nella [GU C151E](#) del 25 giugno 2002, pag. 146.

<sup>22</sup> COM (2002)18 del 23 gennaio 2002, cfr. anche nota 1.

<sup>23</sup> Cfr. anche nota 20.

<sup>24</sup> Le autorità pubbliche (regionali) in Svizzera, Austria, Italia e Germania hanno preso l'iniziativa di migliorare i servizi ferroviari transfrontalieri di passeggeri nella regione.

<sup>25</sup> L'Organizzazione intergovernativa per i trasporti ferroviari internazionali (OTIF) è stata istituita dalla COTIF. Cfr. anche il sito web <http://www.otif.org/>

<sup>26</sup> Cfr. CIV conformemente al protocollo di Vilnius, art.3.

<sup>27</sup> La tratta interna di un viaggio internazionale è quella effettuata dopo un trasbordo da un servizio internazionale a un servizio interno. Il percorso Londra-Birmingham è la tratta interna del viaggio Parigi-Birmingham, in quanto richiede un cambio a Londra.

Dal punto di vista giuridico, il diritto comunitario prevale sulle disposizioni della COTIF modificata e del relativo allegato CIV. Se la Comunità dovesse emanare una legislazione in materia di diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, queste disposizioni prevarrebbero sulla COTIF e sull'allegato CIV. In generale, le disposizioni dell'allegato CIV possono essere interpretate come un punto di partenza per la tutela dei consumatori in un'area più ampia di quella costituita dai soli Stati membri dell'UE. Su alcune questioni, come i massimali per la responsabilità civile e il decesso, le regole CIV concedono espressamente agli Stati membri la possibilità di emanare altre normative<sup>28</sup>. Nel suo secondo pacchetto ferroviario, la Commissione ha incluso una raccomandazione di una decisione del Consiglio che autorizza la Commissione a negoziare le condizioni per l'adesione della Comunità alla COTIF<sup>29</sup>.

I principali aspetti coperti dall'allegato CIV modificato sono i contratti di trasporto, il trasporto del bagaglio a mano, di animali e di bagagli registrati, la responsabilità civile del vettore e del passeggero. Molti dei temi affrontati nel presente documento di consultazione non sono disciplinati dal CIV. Nei settori già disciplinati dal CIV sono citate le relative disposizioni principali (per es. compensazione in caso di ritardo).

#### *CIT, contratto tipo per i viaggi internazionali*

Il "Comitato internazionale del trasporto ferroviario" (CIT)<sup>30</sup> è un'associazione di imprese ferroviarie e di operatori del trasporto marittimo che ha sviluppato in stretta collaborazione con l'Unione internazionale delle ferrovie (UIC) una serie di condizioni contrattuali standard per i contratti ferroviari<sup>31</sup>. Queste condizioni hanno lo stesso ambito di applicazione della COTIF/CIV. Il CIT sta attualmente sviluppando nuove condizioni contrattuali standard per il trasporto ferroviario internazionale basate sul CIV modificato dal protocollo di Vilnius.

#### *Accordi volontari tra le imprese ferroviarie, come il progetto di carta dei servizi CER in materia di collegamenti ferroviari internazionali nel trasporto passeggeri a lunga percorrenza*

Questa carta dei servizi, elaborata dalle imprese ferroviarie, è destinata a migliorare la qualità del servizio per i passeggeri internazionali. Le imprese ferroviarie possono aderire a questa carta volontaria dei servizi. La CER/UIC sta elaborando il documento che sarà pubblicato prossimamente.

#### *1.3 Disposizioni esistenti a livello nazionale*

Le disposizioni nazionali esistenti generalmente non si applicano ai passeggeri internazionali ma possono integrare i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario internazionale.

#### *Legislazione generale a tutela dei consumatori negli Stati membri*

---

<sup>28</sup> Art. XX della CIV.

<sup>29</sup> COM(2002)24 def. del 23 gennaio 2002.

<sup>30</sup> Cfr. anche sito web <http://www.cit.ch/>.

<sup>31</sup> Sulla maggior parte dei biglietti ferroviari internazionali è apposto chiaramente il logo del CIT e dell'UIC. Vi sono inoltre pubblicati riferimenti al CIV.

Gli Stati membri hanno adottato numerose disposizioni per disciplinare i contratti tra consumatori e fornitori di beni o servizi. Queste disposizioni sono spesso state adottate a seguito dell'applicazione di direttive europee, come per esempio le disposizioni nazionali sulla sicurezza dei prodotti e sulla responsabilità civile.

#### *Norme nazionali a tutela dei consumatori destinate ai passeggeri del trasporto ferroviario*

Nella legislazione nazionale è possibile individuare disposizioni in materia di tutela dei passeggeri del trasporto ferroviario interno o degli interessi delle imprese di trasporto. Nei Paesi Bassi, per esempio, l'impresa ferroviaria è giuridicamente esonerata da richieste di risarcimento in caso di treni in ritardo (sebbene nel contratto di servizio pubblico con la NS sia inclusa una forma di compensazione in caso di ritardo). In Gran Bretagna, l'Ufficio del garante ferroviario svolge un ruolo nella tutela dei passeggeri, basato sulla direttiva 95/18/CE<sup>32</sup> modificata. Nelle licenze assegnate alle imprese ferroviarie sono state inserite disposizioni in materia di tutela dei passeggeri, tra cui l'esame dei reclami, l'integrazione del biglietto elettronico e la fornitura di informazioni di viaggio. La politica riguardante il contenuto di queste disposizioni rientra tra le responsabilità della *Strategic Rail Authority* (autorità strategica del settore ferroviario).

#### *Leggi nazionali in materia di servizi pubblici*

Diversi Stati membri hanno adottato una legislazione per regolamentare l'assegnazione di contratti tra le autorità nazionali o regionali e le imprese di trasporto per la fornitura di servizi di trasporto che diversamente non sarebbero redditizi per le imprese. La legislazione e i contratti in oggetto devono essere conformi alle disposizioni del regolamento 1191/69 modificato<sup>33</sup>. Il contratto di servizio pubblico può includere disposizioni specifiche in merito ai livelli di qualità o alla puntualità, come nei contratti sottoscritti in Gran Bretagna, Belgio, Svezia, Danimarca o nei Paesi Bassi<sup>34</sup>. In linea di principio, le autorità regionali possono cooperare con le autorità di un altro Stato membro confinante per concludere un contratto per collegamenti regionali transfrontalieri effettuati per ferrovia o tramite autobus.

#### *Contratto tipo dell'impresa ferroviaria*

Il trasporto per ferrovia implica la conclusione di un contratto tra un'impresa ferroviaria e il passeggero. La legislazione nazionale e le condizioni contrattuali generali applicate dall'impresa ferroviaria determinano le condizioni contrattuali. Per i collegamenti internazionali le condizioni contrattuali standard sono generalmente

---

<sup>32</sup> Articolo 12, paragrafo 1, lettere c) e d) della direttiva 95/18/CE, modificato dall'articolo 1, paragrafo 7 della direttiva 2001/13/CE.

<sup>33</sup> Cfr. nota 21.

<sup>34</sup> Le statistiche in materia di puntualità relative al rendimento degli operatori in Gran Bretagna possono essere reperite nelle pubblicazioni della Strategic Rail Authority (SRA), cfr.: [http://www.sra.gov.uk/sra/publications/national\\_rail\\_trends.tt2](http://www.sra.gov.uk/sra/publications/national_rail_trends.tt2), mentre le statistiche sulla puntualità nei Paesi Bassi sono disponibili su: <http://www.ns.nl/over+ns/over+ns.cgi?Over+NS/Cijfers/Kwaliteitscijfers>

descritte nelle condizioni della CIT basate sul CIV. Per treni speciali (internazionali) le imprese ferroviarie possono prevedere ulteriori condizioni (relative alla qualità).

### *Accordi di cooperazione tra le imprese ferroviarie a livello nazionale*

Negli Stati membri in cui operano diverse imprese ferroviarie possono essere presi in considerazione accordi di cooperazione tra imprese ferroviarie per migliorare i servizi forniti ai passeggeri, a condizione che gli accordi siano in linea con le disposizioni comunitarie e nazionali in materia di concorrenza. L'accordo di cooperazione tra imprese ferroviarie, sviluppato dall'*Association of Train Operating Companies* (ATOC) in Gran Bretagna, è un esempio in merito: esso regola gli accordi sulla qualità dei servizi, tra cui l'emissione di biglietti diretti, informazioni per i passeggeri e così via. In Gran Bretagna un'impresa ferroviaria deve avere sottoscritto accordi in materia per ottenere la licenza di esercizio.

## **2. Ambito di applicazione di un regolamento sui diritti dei passeggeri a livello comunitario**

Per comprendere correttamente i problemi collegati ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario internazionale è importante definire e comprendere chiaramente i concetti e i termini usati nel presente documento. Un **collegamento** ferroviario (o treno) internazionale ha origine in uno Stato membro e attraversa almeno un confine con un altro Stato membro, come per esempio il treno ad alta velocità Thalys tra Bruxelles e Parigi. Un **viaggio** internazionale è uno **spostamento** compiuto da un viaggiatore, con partenza in uno Stato membro e arrivo in un altro Stato membro, durante il quale viene usato almeno un collegamento ferroviario (o treno). Per "**cabotaggio**" si intende il trasporto di passeggeri all'interno di uno Stato membro a bordo di un treno internazionale. Un passeggero che viaggia da Bruxelles ad Anversa a bordo del treno internazionale che collega Bruxelles ad Amsterdam rientra in questa categoria.

L'ambito del regolamento in materia di servizi e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario internazionale dovrebbe coprire tutti i servizi forniti dalle imprese ferroviarie prima, durante e dopo un **viaggio** internazionale (sezioni II e IV) e dovrebbe applicarsi anche ai **passeggeri interni e internazionali a bordo di treni internazionali** (sezioni III e V).

Limitando l'ambito del regolamento ai **treni internazionali**, si escluderebbero le tratte interne di un viaggio internazionale e, nell'esempio di cui sopra, sul percorso Londra-Bruxelles un passeggero avrebbe diritti diversi da quelli tutelati sulla tratta Bruxelles-Anversa. D'altra parte, se l'ambito del regolamento fosse esteso ai **viaggi internazionali**, i passeggeri a bordo di treni in servizio interno avrebbero diritti diversi: nel nostro esempio, un pendolare sul treno Bruxelles-Anversa non avrebbe gli stessi diritti del passeggero proveniente da Londra. Questa situazione è già presa in considerazione nelle disposizioni del CIV.

I collegamenti internazionali includono diversi segmenti del mercato transfrontaliero tra cui treni ad alta velocità, treni a lunga percorrenza, treni regionali transfrontalieri, treni occasionali, treni con auto al seguito e treni notturni.

La tabella seguente indica in quale misura i collegamenti/i viaggi rientrano nell'ambito del regolamento che la Commissione intende presentare, suddivisi in base al tipo di viaggio (internazionale/interno), al tipo di treno (internazionale/interno) e a eventuali obblighi o accordi di servizio pubblico (OSP).

Sì: rientra nell'ambito del regolamento

No: non rientra nell'ambito del regolamento

	Collegamenti ferroviari internazionali che attraversano almeno un confine		Collegamenti interni, senza attraversamento di confini	
	Contratto OSP applicabile	Contratto OSP non applicabile	Contratto OSP applicabile	Contratto OSP non applicabile
Passeggeri internazionali	Sì	Sì	Sì	Sì
Passeggeri interni	Sì, par. III e V	Sì, par. III e V	No	No

Una questione è se sia opportuno includere i collegamenti regionali transfrontalieri o concentrare la politica comunitaria esclusivamente sui viaggi a lunga distanza. In generale, i collegamenti regionali transfrontalieri dovrebbero essere coperti da un contratto di servizio pubblico se è prevista una compensazione finanziaria. L'articolo 5 del CIV lascia alle autorità pubbliche la possibilità di escluderli da questo ambito. Considerati i problemi incontrati nel settore e per evitare situazioni in cui non si applicano né gli obblighi di servizio pubblico né il regolamento che si intende proporre, i collegamenti regionali transfrontalieri dovrebbero essere inclusi nell'ambito del regolamento.

Per i collegamenti internazionali tra Stati membri e paesi al di fuori dell'UE, si applica il regolamento per tutte le imprese ferroviarie autorizzate nella Comunità. Per qualsiasi forma di trasporto ferroviario (internazionale o interno) all'interno dell'UE, è richiesta una licenza ferroviaria. Questo significa che ai passeggeri ferroviari in viaggio tra gli Stati membri dell'UE e paesi terzi sarà garantito almeno lo stesso livello di protezione dei passeggeri in servizio internazionale all'interno dell'UE. Costituiscono un'eccezione i casi in cui le disposizioni del regolamento risulterebbero contrarie alla legislazione del paese terzo.

Domande:

2. I collegamenti internazionali occasionali devono essere esclusi dall'ambito del regolamento se non sono aperti al pubblico?
3. Il regolamento deve includere anche i treni in servizio esclusivamente interno? Oppure l'esatta definizione dei diritti dei passeggeri a bordo di questi treni deve essere di competenza esclusiva degli Stati membri?

### 3. Consultazione delle associazioni di passeggeri

Il trasporto di passeggeri per ferrovia è essenziale per la mobilità di molti cittadini in tutta l'Unione europea. Gli orari dei collegamenti ferroviari, così come le relative modifiche, influenzano i loro impegni quotidiani. Anche altri aspetti del trasporto ferroviario, quali le tariffe e le condizioni contrattuali, hanno una notevole importanza per i cittadini. I nuovi prodotti o servizi sviluppati dalle imprese ferroviarie possono esercitare una considerevole influenza sulla loro vita quotidiana, mentre la pressione esercitata dalla concorrenza per riequilibrare la situazione è minore rispetto ad altri settori. In altre parole, i passeggeri non hanno molta scelta quando un'impresa ferroviaria decide per esempio di sopprimere un treno pendolare quotidiano (per es. la tratta interna del collegamento internazionale Amsterdam-Bruxelles) in una determinata fascia oraria o di aumentare i prezzi del 10%.

La consultazione con gruppi di rappresentanti dei passeggeri nel trasporto ferroviario può contribuire a far sentire la voce dei passeggeri e può aiutare le imprese ferroviarie a valutare meglio le esigenze e i requisiti del mercato. Con questa iniziativa inoltre le imprese ferroviarie hanno un'ottima opportunità di giustificare determinate decisioni di modifica dei servizi, delle condizioni contrattuali o dei prezzi. Alcuni Stati membri (UK, B, NL, F e I) prevedono procedure di consultazione nel trasporto ferroviario passeggeri, generalmente collegate ai contratti di servizio pubblico conclusi tra le autorità nazionali e le imprese ferroviarie. In altri Stati membri, le procedure di consultazione non sono ufficiali o sono meno comuni.

Talvolta le autorità nazionali o regionali coinvolgono direttamente i gruppi di passeggeri<sup>35</sup> nella procedura di assegnazione e di monitoraggio di un contratto di interesse pubblico. In ogni caso, i collegamenti internazionali non sono quasi mai oggetto di queste consultazioni<sup>36</sup>.

La consultazione delle associazioni di passeggeri costituisce quindi o un impegno volontario delle imprese ferroviarie o il risultato di un obbligo giuridico. Quest'ultimo può assumere la forma di un obbligo specifico di consultare i passeggeri ovvero può essere espresso come un diritto che i passeggeri possono invocare nelle azioni che coinvolgono le imprese ferroviarie.

Le procedure di consultazione a livello comunitario possono sembrare più adatte per i collegamenti internazionali che per quelli regionali transfrontalieri con contratti di servizio pubblico. In quest'ultimo caso le autorità pubbliche regionali potrebbero assicurare la partecipazione bilaterale delle associazioni dei passeggeri.

Il modo più efficace di istituire una procedura di consultazione dei passeggeri a livello UE è la creazione di una piattaforma europea di associazioni nazionali di rappresentanti dei passeggeri ferroviari basata su diversi aspetti, tra cui i servizi per le persone a mobilità ridotta, l'emissione di biglietti diretti o la fornitura di servizi per i ciclisti. Al momento diverse organizzazioni di passeggeri stanno cercando di istituire questo forum<sup>37</sup>. La continuità e la competenza sono due condizioni essenziali affinché la piattaforma possa operare in modo efficace ed efficiente.

---

<sup>35</sup> Il progetto di legge sulle concessioni elaborato nei Paesi Bassi prevede esplicitamente questa possibilità.

<sup>36</sup> Un'eccezione è forse costituita dal gruppo di utenti della SNCB che opera all'interno dell'impresa ferroviaria belga e che ha espresso parere su una serie di servizi transfrontalieri (a rischio di soppressione) che collegano la rete belga a quella di altri Stati membri, cfr.: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passengers/belgique.htm>.

<sup>37</sup> Cfr. la relazione sull'organizzazione belga dei consumatori BTTB <http://www.bttb.be>.

Domande:

4. La consultazione di organizzazioni di consumatori e di passeggeri deve essere regolamentata? In caso affermativo, secondo quali principi organizzativi?
5. Quali aspetti includere in questa attività (per es.: analisi di singoli reclami ai quali le imprese ferroviarie interessate non hanno fornito risposte soddisfacenti in materia di modifiche dell'orario, tariffe, condizioni di trasporto, monitoraggio dei diritti dei passeggeri, collegamenti transfrontalieri, chiusura di linee)? Si devono applicare requisiti minimi? Si deve nominare un presidente indipendente per facilitare il processo di consultazione?

#### 4. Monitoraggio della qualità del servizio

Il monitoraggio della qualità dei collegamenti ferroviari internazionali del settore passeggeri è un aspetto dai risvolti molteplici che offre vantaggi diversi per varie categorie di soggetti:

- Vantaggio diretto per i passeggeri nella scelta del mezzo di trasporto;
- Vantaggio per le imprese ferroviarie che migliorano le loro attività;
- Vantaggio per gli enti normativi dei collegamenti ferroviari.

Lo studio OGM sul trasporto ferroviario internazionale di passeggeri ha dimostrato che è molto difficile ottenere dati strutturati sui livelli di efficienza dei treni passeggeri internazionali. Per esempio, i dati sulla puntualità sono scarsi e non è facile confrontarli dal momento che sono il risultato di parametri diversi.

Nel quadro dei lavori di normalizzazione a livello europeo<sup>38</sup> sono state identificate varie misure relative alla qualità, suddivise per voce al fine di stabilire misure di buona qualità (cfr. allegato 6). Queste norme potrebbero essere ulteriormente sviluppate nel quadro delle norme CEN su base volontaria, a condizione che gli interessati siano direttamente coinvolti per garantirne la fattibilità.

Le misure di qualità possono essere attuate attraverso diversi strumenti, tra cui relazioni sull'esame dei reclami, inchieste sul grado di soddisfazione dei passeggeri per misurare la percezione della qualità e misure obiettive di qualità quali livelli di puntualità o il numero di treni soppressi.

Le funzioni di controllo sono in parte svolte dal meccanismo di monitoraggio creato dalla Commissione nel quadro dell'articolo 10, lettera b) della direttiva 2001/12/CE<sup>39</sup>. Uno studio<sup>40</sup> svolto per determinare gli aspetti tecnici e organizzativi di un piano di

---

<sup>38</sup> 'Transportation - Logistics and Services - Public passenger transport - service quality definition, targeting, measurement' CEN/TC 320 Date 2001-03 prEN 13816. È possibile reperire maggiori informazioni sulle norme CEN sul sito web <http://www.cenorm.be>

<sup>39</sup> Direttiva 2001/12 relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie, 26 febbraio 2001, GU L75, 15 marzo 2001, pag. 1.

<sup>40</sup> Studio Giventis, 2001. Il testo integrale è disponibile al seguente indirizzo: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/research/res\\_en.htm#List%20of%20Studies](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/research/res_en.htm#List%20of%20Studies).

monitoraggio del mercato ferroviario comunitario (*Community Rail Market Monitoring Scheme*, RMMS) ha identificato una serie di indicatori e di statistiche per valutare lo sviluppo del mercato ferroviario per il trasporto passeggeri, tra cui indicatori sulla qualità dei servizi e sulla puntualità.

Il piano di monitoraggio sarà ora attuato a livello comunitario, ricorrendo alle informazioni disponibili presso le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e gli Stati membri. Se necessario, la Commissione può decidere di proporre una legislazione sulla misurazione uniforme delle prestazioni delle imprese ferroviarie per ottenere valori confrontabili, come annunciato per il trasporto aereo nel Libro bianco<sup>41</sup>.

Le imprese ferroviarie devono avviare uno studio armonizzato sul grado di soddisfazione dei passeggeri concentrato su un determinato gruppo di collegamenti internazionali, con cui analizzare la soddisfazione dei passeggeri in merito, tra l'altro, ai seguenti aspetti<sup>42</sup>:

- Puntualità del treno;
- Disponibilità di posti nelle parti del treno non prenotate (sovraffollamento) e overbooking;
- Comfort (aria condizionata; qualità dei posti a sedere, ecc.);
- Servizi disponibili a bordo, per es. servizio di ristoro, carrozze letto, informazioni, trasporto di biciclette/bagagli, attrezzatura per le TIC;
- Prezzi e condizioni contrattuali;
- Condizioni di intermodalità;
- Informazioni di viaggio;
- Sicurezza dei passeggeri;
- Pulizia e condizioni sanitarie per i passeggeri.

La qualità potrebbe essere ulteriormente controllata tramite relazioni periodiche su livelli obiettivi di servizio, basate in parte sulle informazioni fornite dai gestori delle infrastrutture. In particolare, gli aspetti da monitorare potrebbero essere i seguenti (cfr. anche il paragrafo sulle norme di qualità dei servizi):

- Puntualità dei treni;
- Numero di treni soppressi;
- Disponibilità di posti a sedere, sovraffollamento.

Il monitoraggio dei livelli di servizio è inoltre collegato alle attività destinate a consentire confronti tra livelli di servizio usando una serie di indicatori predefiniti ("benchmarking"). Nei progetti di ricerca comunitari "*Benchmarking European Sustainable Transport*" (BEST, Analisi comparativa del trasporto europeo sostenibile) e "*Benchmarking Of Benchmarking*" (BOB, Analisi dell'analisi comparativa)<sup>43</sup> si è dato inizio al benchmarking dei contratti di pubblico servizio nel settore del trasporto ferroviario di passeggeri.

---

<sup>41</sup> COM(2001) 370 del 12 settembre 2001, pag. 82, cfr. anche la nota 1.

<sup>42</sup> Cfr. anche gli interventi di Eurobarometro sulla qualità dei servizi di interesse economico generale [http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/library/surveys/facts\\_euro53\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf).

<sup>43</sup> Per maggiori dettagli cfr. il sito <http://www.besttransport.org/intro.html>.

Le relazioni sull'esame dei reclami e i risultati delle inchieste sui passeggeri potrebbero essere usati per misurare la soddisfazione dei passeggeri al fine di monitorare e valutare la qualità dei collegamenti ferroviari internazionali. Le questioni in materia di sicurezza, livelli di rendimento, informazioni di viaggio e biglietti, accessibilità di treni e stazioni, pulizia e condizioni sanitarie durante il viaggio sono aspetti misurabili. Inoltre, potrebbero essere inclusi anche aspetti legati alla qualità, quali la puntualità/la soppressione di treni e la disponibilità di posti a sedere. È importante diffondere le relazioni di monitoraggio tra il pubblico per responsabilizzare le imprese ferroviarie e permettere di collocare gli eventuali incidenti nella giusta prospettiva. Le relazioni di monitoraggio saranno quindi discusse con le organizzazioni dei passeggeri e, sulla base dei risultati di queste discussioni, le imprese ferroviarie definiranno le misure più adatte per migliorare i livelli di servizio. Le imprese ferroviarie devono indicare come sono state prese in considerazione le osservazioni e le richieste avanzate nel giro di consultazioni con le organizzazioni dei passeggeri. Successivamente, saranno svolte operazioni di monitoraggio per verificare l'efficacia delle misure di miglioramento. Le associazioni dei passeggeri possono avere solo un ruolo consultivo nel processo decisionale mirato a migliorare i livelli di servizio, considerate le sue possibili implicazioni finanziarie nonché la responsabilità delle imprese ferroviarie nei confronti dell'attuazione di queste misure.

Le ferrovie sono invitate a stabilire norme per i livelli di servizio definiti per servizi particolari (cfr. sezione III sui livelli di servizio). Questa misura è già stata adottata nella carta dei passeggeri elaborata dall'operatore italiano FS<sup>44</sup>. È essenziale che le imprese ferroviarie abbiano concordato tra loro una serie di definizioni e approcci comuni neutrali oppure obiettivi per misurare questi indicatori di prestazioni.

Domande:

6. L'istituzione di un piano di monitoraggio (monitoraggio della soddisfazione della clientela, esame dei reclami e norme di qualità) contribuisce a una migliore qualità del servizio nel trasporto ferroviario internazionale di passeggeri?
7. Quali indicatori essenziali delle prestazioni le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture devono misurare e comunicare?

## **II DIRITTI DEI PASSEGGERI PRIMA DELL'INIZIO DEL VIAGGIO INTERNAZIONALE PER FERROVIA**

### **1. Equità dei termini contrattuali**

Il Comitato internazionale del trasporto ferroviario (CIT) ha definito un insieme di condizioni contrattuali standard per i biglietti ferroviari internazionali nel trasporto

---

<sup>44</sup> Per esempio, l'operatore FS ha stabilito obiettivi di puntualità per i treni a media e lunga percorrenza (al massimo 15 minuti di ritardo per l'82% dei treni) e per i treni regionali (al massimo 5 minuti di ritardo per l'85% dei treni).

passaggeri<sup>45</sup> sulla base dell'allegato CIV all'accordo COTIF. Queste condizioni sono applicate dalle imprese ferroviarie nell'UE, ed è importante ricordare che la direttiva UE sulle clausole contrattuali abusive non si applica al trasporto passeggeri per ferrovia dal momento che il CIV ha già definito disposizioni speciali per il settore ferroviario<sup>46</sup>. Il CIT ha iniziato a rielaborare queste condizioni contrattuali nel 2001, sulla base della versione modificata dell'allegato CIV al COTIF. A luglio 2002, il CIT ha consultato le associazioni dei passeggeri in merito alla sua proposta di condizioni contrattuali standard.

Le disposizioni del CIT costituiscono una base alla quale le imprese ferroviarie possono aggiungere ulteriori condizioni, tra cui:

- La TCV (tariffa comune viaggiatore, *Tarif Commun Voyageur*) dell'UIC;
- Condizioni specifiche relative all'itinerario, per esempio una limitazione al numero di treni che il viaggiatore può prendere o il periodo della giornata in cui può viaggiare.

Il documento di consultazione sul trasporto aereo ha identificato un numero minimo di condizioni contrattuali da indicare sul biglietto (cfr. allegato 4).

Ovviamente i contratti devono essere scritti in un linguaggio semplice e comprensibile. A tale proposito l'articolo 5 della direttiva CE/1993/13 è pertinente. "Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono essere sempre redatte in modo chiaro e comprensibile. In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore".

Domande:

8. Quali condizioni contrattuali devono figurare sul biglietto? Come regolamentarne l'indicazione? Cfr. l'allegato 3 per un esempio.
9. Quali sono le informazioni minime devono figurare su un biglietto? Come regolamentarne l'indicazione? Cfr. l'allegato 4 per un esempio.

## 2. Disponibilità delle informazioni

Le informazioni destinate ai passeggeri riguardano i seguenti settori principali:

- (A) orari (internazionali);
- (B) tariffe e condizioni di viaggio;
- (C) prenotazioni e biglietti;
- (D) punti di distribuzione.

<sup>45</sup> Per maggiori dettagli consultare il sito <http://www.cit.ch>. Il CIT è un'associazione di diritto svizzero di imprese ferroviarie e operatori del settore dei trasporti che opera in stretta collaborazione con l'OTIF, la cui sede si trova a Berna, in Svizzera, vicino al CIT. I biglietti per viaggi internazionali emessi da imprese ferroviarie nell'UE riportano una sintesi delle condizioni contrattuali definite dal CIT.

<sup>46</sup> Articolo 1, paragrafo 2 della direttiva 93/13/CE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, cfr. anche nota 15.

Sono stati identificati diversi problemi in relazione alla disponibilità delle informazioni prima dell'inizio del viaggio in treno. Le imprese ferroviarie nazionali tendono a concentrare l'attenzione sui treni in servizio interno piuttosto che su quelli internazionali. Tra i principali problemi citiamo:

- gli orari per i principali itinerari internazionali sono disponibili su Internet, ma è molto difficile ottenere informazioni su prezzi, condizioni e limitazioni di viaggio, accessibilità ai treni per passeggeri a mobilità ridotta o biciclette;
- i sistemi di prenotazione non sono armonizzati in quanto sono stati adottati sistemi informatici diversi. Pertanto, non è sempre possibile effettuare una prenotazione in anticipo per i viaggi che prevedono l'attraversamento di diverse reti ferroviarie;
- è difficile reperire informazioni sui servizi disponibili a bordo, quali presenza di un servizio di ristoro, carrozze letti o attrezzature per le persone a mobilità ridotta, e in generale le informazioni disponibili sono di scarsa qualità;
- mancano informazioni in tempo reale quali lavori in corso sulla linea, interruzione di servizio, soppressioni, piani di emergenza e così via.

*Nelle principali stazioni ferroviarie abilitate alla vendita di biglietti internazionali questi titoli di trasporto possono essere acquistati usando il sistema di emissione di biglietti dell'Unione internazionale delle ferrovie (UIC). I biglietti per i nuovi treni (ad alta velocità) quali il Thalys e l'Eurostar sono trattati separatamente e questo elemento può complicare l'emissione di biglietti diretti. Nelle stazioni le imprese ferroviarie vendono biglietti per altre imprese ferroviarie, quindi in molti casi agiscono solo come distributori di titoli di trasporto. La Commissione ha ricevuto molti reclami in merito alla scarsa disponibilità di punti vendita per biglietti internazionali in alcuni Stati membri.*

*Anche un numero limitato di agenzie di viaggi ha accesso al sistema di biglietteria dell'UIC. In generale, le agenzie hanno un interesse commerciale minore nella vendita di biglietti ferroviari, i sistemi informatici non riescono a confrontare i collegamenti ferroviari e aerei e sono lenti<sup>47</sup>. A differenza delle compagnie aeree che collaborano nell'ambito dell'IATA, le ferrovie non dispongono di un sistema di accreditamento internazionale per le agenzie di viaggio; questa mancanza è un ostacolo evidente all'uso delle agenzie come punti di distribuzione.*

Un'ulteriore sfida è l'uso delle moderne tecnologie TIC (Internet, GSM, GPRS, WAP, UMTS ecc.) per soddisfare le richieste di informazioni. A questo proposito è opportuno ricordare che per la vendita di biglietti via Internet il sito web della SNCF è uno di quelli che riscontrano il maggior successo in Francia.

Per migliorare la qualità delle informazioni accessibili ai potenziali passeggeri, sono state adottate o saranno adottate le seguenti misure:

- La Commissione ha deciso di rivedere il regolamento in materia di sistemi telematici di prenotazione (*Computerised Reservation Systems, CRS*)<sup>48</sup>. Questo regolamento consente già l'inclusione di collegamenti ferroviari nei CRS, anche se si potrebbero cercare di facilitare la distribuzione di biglietti e l'emissione di prenotazioni ferroviari permettendo ai CRS di applicare ai biglietti una tassa minore dell'attuale importo fisso;

<sup>47</sup> Cfr. per es. Arch, il progetto di dimostrazione della Commissione sul risparmio di energia, n. di riferimento: contratto 4.1031/P/99-090.

<sup>48</sup> Regolamento 2299/89/CEE del 24 luglio 1989, GU L220, 29 luglio 1989, pag. 1, modificato.

- Le direttive sull'interoperabilità della ferrovia ad alta velocità e della ferrovia convenzionale<sup>49</sup> stabiliscono lo sviluppo di specifiche tecniche di interoperabilità (STI) per potenziare l'interoperabilità della rete ferroviaria europea. Una di queste STI riguarderà la telematica per i passeggeri, che dovrebbe rendere interoperabile i sistemi di informazione e di prenotazione al momento del loro aggiornamento o sostituzione. L'adozione di questa STI è prevista per il 2006.

Si prevedono le seguenti misure per assicurare l'affidabilità, la coerenza e il costante aggiornamento delle informazioni fornite:

- Le condizioni contrattuali devono essere disponibili nei punti vendita;
- I diritti dei passeggeri devono essere presentati sotto forma di manifesti affissi nelle principali stazioni ferroviarie;
- Gli orari, i prezzi dei biglietti e le condizioni nonché i servizi offerti sulle linee devono essere disponibili su Internet in tutte le lingue pertinenti per i collegamenti internazionali interessati.
- I passeggeri devono poter consultare le norme di servizio che l'impresa ferroviaria intende applicare ai suoi servizi ferroviari (cfr. sezione III);
- Le imprese ferroviarie devono fornire le necessarie informazioni in tempo reale ai passeggeri e alle persone che li attendono in merito a qualsiasi modifica dei tempi di viaggio superiore a 10 minuti e delle condizioni di viaggio in modo facile e accessibile<sup>50</sup>;
- Le imprese ferroviarie devono consultare le organizzazioni dei passeggeri per migliorare l'accessibilità delle informazioni;
- È necessario migliorare radicalmente le informazioni disponibili sull'intermodalità degli orari tra ferrovia e altri modi di trasporto. Le coincidenze con il trasporto pubblico locale sono uno dei punti da esaminare. I sistemi di informazione e prenotazione dovrebbero fornire indicazioni sui collegamenti aerei e ferroviari (ad alta velocità) disponibili tra due località<sup>51</sup> nonché informazioni sui sistemi di trasporto urbani. È strano notare come ai passeggeri del trasporto aereo siano fornite ampie informazioni sulle società di noleggio di automobili disponibili all'arrivo, mentre le indicazioni sui collegamenti ferroviari tra l'aeroporto e la città sono scarse, per non parlare della possibilità di acquistare un biglietto per questo servizio.

Domande:

10. Come migliorare i servizi di informazione, soprattutto sulle tariffe e condizioni di viaggio? Come definire la gamma di servizi necessari per soddisfare la maggioranza delle richieste dei passeggeri senza imporre costi ingiustificati alle imprese interessate?

<sup>49</sup> Direttiva 96/48/CE del 23 luglio 1996 relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario transeuropeo ad alta velocità, GU L235 del 16/9/1996 e direttiva 2001/16/CE del 19 marzo 2001 relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario transeuropeo convenzionale, GU L110 del 20/4/2001, pag. 1.

<sup>50</sup> Un esempio di "migliore pratica" è fornito dalla Danimarca, dove queste informazioni sono fornite tramite Internet: [http://lp.bane.dk/mapcafe/pass\\_tog.asp](http://lp.bane.dk/mapcafe/pass_tog.asp).

<sup>51</sup> "Amadeus" è l'unico CRS a offrire questa opportunità per i servizi in Svezia. Il CRS fornisce indicazioni su collegamenti aerei e ferroviari ad alta velocità per destinazioni in Svezia e nel Regno Unito.

11. Come armonizzare a breve termine i sistemi di prenotazione per consentire prenotazioni in tutta l'UE? Come garantirne l'interoperabilità con altri modi di trasporto?
12. Gli operatori ferroviari devono avere l'obbligo giuridico di garantire per le informazioni sui collegamenti ferroviari internazionali una qualità equivalente alle informazioni sui collegamenti interni?
13. In assenza di informazioni accurate sui collegamenti ferroviari, le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a fornire informazioni sui servizi concorrenti?

### 3. Biglietti e tariffe

Nei vari Stati dell'UE sono in funzione sistemi di biglietteria diversi e la mancanza di interoperabilità complica e talvolta impedisce l'acquisto di biglietti ferroviari internazionali in anticipo.

Alcuni sistemi di biglietteria funzionano secondo il principio per cui il biglietto è direttamente collegato a una prenotazione effettuata, un approccio che permette alle imprese ferroviarie di applicare un sistema di tariffazione flessibile in funzione della domanda (*yield management*)<sup>52</sup>. Altri sistemi di biglietteria distinguono l'emissione di un biglietto dalla prenotazione di un posto, per cui una parte dei posti a sedere è messa a disposizione dei passeggeri sprovvisti di prenotazione<sup>53</sup>. Con tutti questi diversi sistemi è difficile per i passeggeri ottenere un'indicazione del prezzo del viaggio e informazioni sulla tariffa migliore. Con l'arrivo di nuove imprese ferroviarie sul mercato questo aspetto diventerà ancora più importante in caso di collegamenti diretti.

Le imprese ferroviarie propongono diverse tessere di riduzione per categorie speciali di passeggeri, per esempio persone a mobilità ridotta, giovani, anziani, studenti o famiglie numerose. I titolari di queste tessere hanno diritto a tariffe ridotte. Questa misura è in parte imposta dallo Stato in quanto obbligo di servizio pubblico. Le imprese ferroviarie applicano regimi tariffari diversi<sup>54</sup> e non sempre accettano le tessere di riduzione emesse da altre imprese ferroviarie.

Le tariffe promozionali sono generalmente limitate ai collegamenti interni e di norma non si applicano a quelli internazionali. Le imprese ferroviarie tradizionalmente calcolano le tariffe internazionali sommando le tariffe nazionali applicabili alle tratte percorse, spesso applicando maggiorazioni. Questo metodo non favorisce un approccio competitivo tra le ferrovie, tenendo presente la concorrenza di altri modi di trasporto, tra cui le compagnie aeree a basso costo. In alcuni casi, acquistare singoli biglietti per ogni tratta interna di un viaggio internazionale può costare meno di un unico biglietto per l'intero viaggio internazionale. I nuovi collegamenti internazionali ad alta velocità, come Thalys ed Eurostar, tendono sempre più ad applicare tariffe

---

<sup>52</sup> Lo *yield management* è usato spesso nell'industria aerea e include per esempio la possibilità di acquistare biglietti a basso costo prima della data della partenza, mentre quelli acquistati all'ultimo minuto sono più costosi. Per esempio, la SNCF adotta questo sistema per i servizi ad alta velocità.

<sup>53</sup> La DB adotta questo sistema.

<sup>54</sup> Per esempio, gli accompagnatori dei non vedenti sono trattati in modo diverso nei vari Stati membri.

flessibili come strategia di vendita. Ciò comporta l'offerta di tariffe più vantaggiose per treni non nelle ore di punta e un uso più razionale della capacità.

Normalmente i percorsi regionali transfrontalieri sono molto più costosi dei viaggi su distanze simili effettuati all'interno di uno Stato membro<sup>55</sup> (cfr. l'allegato 7).

Le imprese ferroviarie potrebbero:

- Creare sistemi di biglietteria interoperabili per consentire di effettuare prenotazioni in anticipo per viaggi tra tutte le principali stazioni ferroviarie;
- Offrire ai viaggiatori in ogni punto vendita una gamma di opzioni tariffarie, proponendo in primo luogo la tariffa più vantaggiosa disponibile;
- Riconoscere reciprocamente le tessere di riduzione o proporre offerte commerciali interessanti per i viaggi internazionali. Quando le tessere di riduzione sono basate su un obbligo di servizio pubblico, le autorità pubbliche interessate dovrebbero cooperare.

Domande:

14. Le imprese ferroviarie devono vendere biglietti per tutti i possibili collegamenti tra le principali stazioni oppure solo per i collegamenti internazionali più importanti? Come definire questo obbligo?
15. Le imprese ferroviarie esistenti devono permettere ai nuovi operatori di usare i sistemi di biglietteria esistenti per facilitare l'emissione di biglietti?
16. Quali misure adottare a livello comunitario affinché le tariffe per il trasporto ferroviario transfrontaliero corrispondano a quelle applicate per distanze simili sul territorio nazionale?

### **III. QUALITÀ DEI COLLEGAMENTI FERROVIARI INTERNAZIONALI PER PASSEGGERI**

Lo studio OGM, l'audizione con le organizzazioni dei passeggeri e i reclami individuali indirizzati direttamente alla Commissione, mostrano che i collegamenti internazionali soffrono di numerosi problemi di qualità. Alcuni riguardano principalmente i singoli passeggeri, altri invece hanno chiaramente un carattere generale.

Le proposte del presente paragrafo per migliorare la qualità dei collegamenti internazionali riguardano soltanto i **collegamenti** e non i **viaggi** internazionali. Se le proposte contenute in questo paragrafo riguardassero solo i viaggi, i passeggeri in servizio interno a bordo di treni internazionali sarebbero trattati in modo diverso dai passeggeri internazionali a bordo degli stessi treni internazionali. Non vi è motivo per cui un pendolare tra Bruxelles e Anversa in Belgio che viaggia a bordo del treno internazionale Bruxelles-Amsterdam debba ricevere un trattamento diverso da quello riservato a un passeggero internazionale in viaggio da Bruxelles a Rotterdam nei Paesi Bassi.

---

<sup>55</sup> Cfr. anche i pareri n. 2000/16 e 2001/15 del comitato consultivo degli utenti SNCB (aggiungere collegamento Internet).

## **1. Norme di qualità stabilite dall'impresa ferroviaria**

In molti casi non sono note norme pubbliche di qualità per i treni internazionali, sebbene alcune imprese ferroviarie abbiano avviato un progetto per sviluppare direttamente norme di qualità nel quadro della Comunità delle ferrovie europee (CER).

### Misure previste

Le imprese ferroviarie devono sviluppare norme di qualità per i collegamenti internazionali e renderle pubbliche. Questa trasparenza costituisce un importante incentivo per le imprese ferroviarie a migliorare i loro standard commerciali. Alcune imprese ferroviarie, tra cui l'operatore italiano Trenitalia, hanno già compiuto uno sforzo in questo senso.

Le norme di qualità, in cui possono essere incluse numerose voci, potrebbero essere stabilite secondo il metodo CEN<sup>56</sup>. Le imprese ferroviarie dovrebbero almeno sviluppare norme per i servizi indicati qui di seguito:

- Informazioni e biglietti (in caso di condizioni che non rientrano nella sezione II);
- Puntualità dei treni internazionali e principi generali in caso di interruzione della linea;
- Soppressioni di treni internazionali;
- Disponibilità di posti a sedere a bordo di treni internazionali, overbooking e disponibilità di posti a sedere per passeggeri sprovvisti di prenotazione;
- Comfort;
- Servizi forniti a bordo, tra cui servizi igienici per le persone a mobilità ridotta, scompartimenti per famiglie, attrezzatura per l'uso delle TIC, servizio di ristoro, trasporto custodito di biciclette e bagagli, ecc.;
- Pulizia e condizioni sanitarie;
- Sicurezza dei passeggeri;
- Intermodalità;
- Esame dei reclami;
- Rimborsi;
- Compensazione per mancato rispetto della qualità.

Nei casi in cui le norme di qualità definite dalle imprese ferroviarie non superano le condizioni previste della legislazione proposta in materia di diritti e obblighi dei passeggeri, le principali disposizioni della legislazione dovrebbero essere rese note al pubblico.

I servizi forniti possono variare, per es. a bordo di un treno a lunga percorrenza è essenziale disporre di un adeguato servizio di ristoro. Un interrogativo riguarda la possibilità di ammettere a bordo dei treni a lunga percorrenza passeggeri sprovvisti di prenotazione del posto. In alcuni casi, per ragioni di sicurezza è richiesta una prenotazione anticipata.

---

<sup>56</sup> Cfr. allegato 6.

I ritardi non possono essere evitati dal momento che possono sempre succedere degli imprevisti. In generale, i passeggeri sono coscienti di questa situazione e si dimostrano comprensivi, a condizione che siano fornite informazioni chiare e coerenti sulla durata prevista del ritardo e sui mezzi di trasporto alternativi se l'interruzione perdura. È quindi importante che le informazioni sui ritardi siano comunicate tempestivamente con tutti i mezzi adeguati. Le informazioni potrebbero essere fornite a bordo nonché tramite i nuovi mezzi di telecomunicazione, quali Internet o i telefoni cellulari. Quest'ultima soluzione è utile per le persone che accompagnano o attendono i passeggeri in stazione così come per i passeggeri che intendono prendere un treno in ritardo e desiderano evitare attese superflue in stazione.

In caso di interruzione della linea dovuta a incidenti o suicidi, le imprese ferroviarie dovrebbero elaborare, in collaborazione con i gestori delle infrastrutture<sup>57</sup>, piani di emergenza realistici per ridurre al minimo gli inconvenienti, e prevedere una formazione adeguata del loro personale al riguardo. La durata delle interruzioni dipende anche dalle esigenze amministrative e legali in caso di incidenti, che variano in misura notevole nell'UE e tra i vari modi di trasporto. È necessario valutare queste diverse procedure e considerare fino a che punto occorra modificare le disposizioni amministrative per ridurre le conseguenze di queste interruzioni.

*In caso di ritardo o interruzioni della linea, il personale viaggiante necessita di un certo tempo prima di avere un quadro della situazione e conoscere la causa del ritardo. Tuttavia, ripetere ogni 10 minuti l'annuncio che il ritardo durerà solo 5 minuti può facilmente irritare i passeggeri. Una stima obiettiva della durata prevista del ritardo fornisce ai passeggeri la possibilità di cercare un mezzo di trasporto alternativo o di annullare il viaggio. Un'attesa di due ore prima di scoprire che il treno in ritardo è stato soppresso è un'esperienza particolarmente frustrante per i passeggeri in attesa, che possono reagire sfogando il loro disappunto contro il personale di stazione o quello viaggiante.*

Ovviamente, le imprese ferroviarie hanno la possibilità di differenziare i loro livelli di servizio per i collegamenti internazionali, offrendo ad esempio servizi diversi per i treni ad alta velocità, i treni a lunga percorrenza, i treni notturni, i collegamenti transfrontalieri ecc.

Domande:

17. È favorevole alla proposta di obbligare le imprese ferroviarie a sviluppare norme pubbliche di qualità per i collegamenti internazionali appositamente elaborate?
18. L'elenco proposto di norme di qualità che le imprese ferroviarie devono rendere pubblico è adeguato?
19. Come monitorare l'efficacia delle norme di qualità?
20. Le imprese ferroviarie devono sviluppare piani di emergenza in caso di gravi interruzioni del servizio? In caso affermativo, quali aspetti vanno considerati?
21. Si devono prevedere norme europee di qualità e di affidabilità per i collegamenti ferroviari internazionali alla stregua di altri settori<sup>58</sup>?

<sup>57</sup> Articolo 29 della direttiva 2001/14/CE del 26 febbraio 2001, GU L75, 15/3/2001.

<sup>58</sup> La direttiva 1997/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio, stabilisce per esempio che l'85% di tutta la posta internazionale dovrebbe essere consegnato entro 3 giorni, *GU L 015 del 21 ottobre 1998, pagg. 14-25.*

## 2. Servizi per le persone a mobilità ridotta

Diverse fonti indicano che occorre migliorare l'accessibilità alle stazioni e ai treni utilizzati nell'ambito di collegamenti ferroviari internazionali per le persone a mobilità ridotta nonché le informazioni disponibili in materia:

- Le informazioni su servizi aggiuntivi per questa categoria di utenti sono scarse e riguardano argomenti diversi nei vari Stati membri. Questa mancanza di informazioni è il primo ostacolo incontrato dalle persone a mobilità ridotta che spesso impedisce loro di viaggiare.
- Sensibilizzare il personale ferroviario alle esigenze delle persone a mobilità ridotta per poter prestare l'assistenza necessaria;
- Bisogna migliorare l'assistenza fornita ai passeggeri per accedere ai treni e alle stazioni così come la comunicazione nella cooperazione tra imprese ferroviarie in merito ai passeggeri bisognosi di assistenza durante un viaggio;
- Spesso il materiale rotabile non è accessibile alle persone a mobilità ridotta e le vetture non possono ospitare comitive di disabili.

Innanzitutto bisogna migliorare la qualità delle informazioni sui servizi destinati a questa categoria di utenti. Come minimo si dovrebbe redigere un elenco di tutti i servizi disponibili per i passeggeri a mobilità ridotta e metterlo a disposizione di tutti gli interessati, inclusi i non vedenti e i non udenti, secondo mezzi adeguati. Si tratta di informazioni indispensabili per programmare i loro viaggi.

In secondo luogo, le imprese ferroviarie dovrebbero impegnarsi a fornire una formazione adeguata al loro personale in modo che possa far fronte alle esigenze delle persone a mobilità ridotta.

In terzo luogo, le persone a mobilità ridotta non possono accedere a molti marciapiedi delle principali stazioni internazionali e a numerosi treni internazionali. Le imprese ferroviarie dovrebbero fornire assistenza a questi viaggiatori, ai quali può essere richiesto di informare l'impresa ferroviaria delle loro esigenze di viaggio 24 ore prima della partenza. I gestori delle infrastrutture sono invitati a includere una valutazione di impatto dei potenziali effetti dei progetti di modifiche strutturali alle stazioni e ai marciapiedi sulle persone a mobilità ridotta.

Le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture dovrebbero consultare le organizzazioni dei passeggeri, in particolare le associazioni delle persone a mobilità ridotta, per migliorare continuamente i servizi offerti in questo settore.

L'obiettivo a medio e lungo termine dovrebbe essere l'elaborazione di specifiche tecniche di interoperabilità (STI)<sup>59</sup> per consentire alle persone a mobilità ridotta il pieno accesso al materiale rotabile (ammodernato o adattato). Lo studio COST 335<sup>60</sup> ha già avanzato alcune proposte sull'accessibilità al trasporto ferroviario. Tuttavia, sono necessari (massicci) investimenti e interventi di ristrutturazione a favore nel

---

<sup>59</sup> Il 30 settembre 2002 è stato assegnato un mandato per lo sviluppo di una STI nel 2005.

<sup>60</sup> Co-Operation in the field of Scientific and Technical research (COST), progetto 335: Passengers' accessibility of Heavy Rail Systems, Final Report, 1999, ISBN: 92-828-8223-3.

materiale rotabile (per es. pianale ribassato) e nelle stazioni (per es. altezza dei marciapiedi, ascensori), e l'accessibilità ottimale sarà quindi un processo a lunga scadenza.

Domande:

22. Le associazioni delle persone a mobilità ridotta devono partecipare ai processi di consultazione per risolvere le carenze elencate sopra?
23. È favorevole alle 3 proposte citate sopra? Devono essere definite in un regolamento?
24. È favorevole all'obbligo di una valutazione di impatto sulle persone a mobilità ridotta in merito a qualsiasi proposta di modifica da apportare al materiale rotabile o alle stazioni?

### **3. Servizi per le biciclette**

Durante l'audizione con le organizzazioni dei passeggeri, svoltasi a ottobre 2001, la Federazione dei ciclisti europei ha denunciato la mancanza di informazioni sull'accessibilità delle biciclette al materiale rotabile, lo scarso numero di possibilità di trasporto di biciclette a bordo dei treni (per es. sui treni ad alta velocità), in continua diminuzione e la carenza di parcheggi adeguati nelle stazioni.

L'intermodalità tra i treni e le biciclette può essere ottenuta in diversi modi:

- Agevolando l'accesso in bicicletta alle stazioni ferroviarie e predisponendo appositi parcheggi per i ciclisti che desiderano recarsi in stazione o dalla stazione alla loro destinazione finale in bicicletta. Questi requisiti riguardano soprattutto il traffico pendolare. Dovrebbero essere inclusi anche punti per il noleggio di biciclette;
- Favorendo l'accesso ai treni per le biciclette di passeggeri/turisti che desiderano trasportare la bicicletta come bagaglio al seguito.

Le reti ferroviarie dispongono di infrastrutture per le biciclette tra loro molto diverse: per esempio, in Svizzera e nei Paesi Bassi è normale che le biciclette abbiano accesso alle stazioni e vengano trasportate a bordo dei treni. Per le imprese ferroviarie, il trasporto di biciclette potrebbe causare una diminuzione della capacità di trasporto di passeggeri e provocare ritardi dovuti alle operazioni di carico e scarico. Tuttavia, gli investimenti nelle infrastrutture per le biciclette possono dare frutti in una fase successiva, ossia un uso più frequente del sistema ferroviario. In generale, il trasporto di biciclette dovrebbe essere preso in considerazione solo per il mercato ricreativo e in misura minore per il settore pendolare. Questo vale soprattutto per i casi in cui per i treni che operano a piena capacità i costi legati all'assegnazione di spazi riservati alle biciclette sono elevati. Le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture dovrebbero adottare misure volontarie in materia di qualità in questo settore per facilitare l'accesso delle biciclette alle stazioni e ai treni e agevolare l'intermodalità fra treno e bicicletta. La cooperazione tra le imprese ferroviarie è importante per i passeggeri che usano più di un'impresa ferroviaria. Questa situazione presuppone un'adeguata accessibilità delle biciclette alle stazioni ferroviarie. Le imprese ferroviarie dovrebbero almeno fornire informazioni sull'accessibilità delle stazioni

nonché sui servizi forniti per le biciclette. Dovrebbero essere incluse anche indicazioni sulle possibilità di noleggio e riparazione di biciclette nelle stazioni.

Domande:

25. Le imprese ferroviarie devono trasportare biciclette sui collegamenti internazionali? Oppure devono concentrarsi esclusivamente sullo sviluppo di infrastrutture per il noleggio di biciclette nelle principali stazioni (e consentire la restituzione delle biciclette in un'altra stazione)?
26. Si deve rendere obbligatoria una "valutazione di accessibilità" per i progetti di modifiche strutturali alle stazioni o alle zone circostanti?

#### **4. Servizi per persone con bagagli (in eccesso)**

In generale, le ferrovie adottano un sistema di accesso diretto al treno che non prevede lunghe procedure di check-in per le persone o i bagagli. Le norme CIV stabiliscono che i passeggeri possono trasportare il bagaglio a mano ma devono assumersi la responsabilità in caso di smarrimento o furto. Inoltre, il CIV prevede una serie di norme per i bagagli registrati, se questo servizio è offerto dalle imprese ferroviarie. Nel corso degli anni, il numero delle strutture per i bagagli registrati è diminuito e oggi soltanto poche imprese ferroviarie forniscono servizi di inoltro dei bagagli con mezzi simili a quelli usati per i pacchi postali. Questo servizio potrebbe essere particolarmente utile per i passeggeri anziani e per quelli a mobilità ridotta, che secondo lo studio OGM rappresentano un mercato potenziale in crescita per il trasporto ferroviario, considerato soprattutto il forte aumento di anziani.

Le imprese ferroviarie dovrebbero almeno portare a conoscenza dei viaggiatori i servizi offerti per l'inoltro di bagagli registrati e potrebbero adottare misure speciali per i principali percorsi internazionali interessati.

Domande:

27. Le imprese ferroviarie devono offrire alle persone a mobilità ridotta un servizio di inoltro di bagagli registrati?
28. Le imprese ferroviarie devono predisporre uno spazio sicuro o custodito per i bagagli a bordo dei treni a lunga percorrenza?

#### **5. Pulizia e condizioni sanitarie per i passeggeri**

Nelle inchieste condotte con i passeggeri si registrano numerose lamentele a proposito della pulizia dei treni. Per esempio, i servizi igienici, la diffusione di fumo dalle zone fumatori in quelle non fumatori, i livelli elevati di rumore e il funzionamento dell'impianto di condizionamento dell'aria sono giudicati insoddisfacenti. Citiamo alcuni esempi di buone pratiche: in Germania e in Finlandia i treni a lunga percorrenza vengono puliti durante il viaggio, in Finlandia dei treni hanno scompartimenti riservati ai passeggeri allergici e in Norvegia sono in servizio treni dotati di aree gioco per bambini (linea Oslo-Bergen).

Le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture dovrebbero assumersi la responsabilità generale di garantire ai passeggeri adeguate condizioni di pulizia e di igiene a bordo dei treni e nelle stazioni prima e durante il viaggio. I treni dovrebbero essere puliti almeno alla fine del servizio, prima dell'inizio di quello successivo, e nei viaggi di durata superiore a 3 ore si dovrebbe prevedere una pulizia sommaria intermedia.

Domande:

39. Gli elementi come livelli di rumore, fumo, pulizia dei treni, devono figurare in un regolamento o in una carta per la qualità dei servizi elaborata dalle imprese ferroviarie?

## **6. Sicurezza per i passeggeri**

Le imprese ferroviarie devono garantire ai passeggeri un elevato livello di sicurezza in quanto la mancanza di sicurezza dissuade molti (potenziali) viaggiatori dall'usare il treno. In questo contesto "garantire la sicurezza" ha un doppio significato: prevenire e reprimere. Le imprese ferroviarie devono impedire atti criminali e, quando questi si verificano, devono assistere le forze dell'ordine per garantire la pubblica sicurezza.

Le principali questioni legate alla sicurezza riguardano i borseggi, i furti, la violenza nonché l'uso e lo spaccio di droga a bordo dei treni. Un altro aspetto è la minaccia terroristica. Inoltre, le imprese ferroviarie dovrebbero cooperare con le autorità competenti per evitare che il treno sia usato come mezzo per trasportare merci rubate, smarrite ovvero indebitamente detenute. Le imprese ferroviarie non solo devono prevenire e controllare il crimine a bordo dei treni (sicurezza interna) ma svolgono anche inevitabilmente un ruolo importante per il mantenimento dell'ordine pubblico in generale (sicurezza esterna). Le questioni di sicurezza interessano molti collegamenti ferroviari e anche treni internazionali; per esempio, alcuni treni notturni o treni speciali per avvenimenti internazionali (eventi sportivi/manifestazioni) possono costituire una situazione a rischio.

Un esempio specifico delle misure che le imprese ferroviarie possono adottare è l'installazione di un collegamento di emergenza tramite interfono che permetta ai passeggeri di contattare il personale di bordo, senza dimenticare un'adeguata formazione del personale in materia di risoluzione delle liti e controllo della folla.

I gestori delle infrastrutture sono tenuti a progettare le stazioni e i marciapiedi in modo da ridurre al minimo le sensazioni di insicurezza. A tale proposito si possono prendere in considerazione un'illuminazione sufficiente delle aree in stazione o l'installazione di telecamere a circuito chiuso (CCTV) per i sottopassaggi e le zone isolate dei marciapiedi. Come nel caso delle persone a mobilità ridotta, i gestori delle infrastrutture sono invitati a includere una valutazione di impatto dei potenziali effetti sulla sicurezza delle modifiche strutturali previste per stazioni e marciapiedi.

La sicurezza richiede una stretta collaborazione con le autorità pubbliche, incluse le forze per il mantenimento dell'ordine pubblico (forze di polizia o polizia ferroviaria) e un adeguato sostegno legale per autorizzare i controllori a bordo dei treni e il personale di stazione a impartire ordini ai viaggiatori. La prevenzione della criminalità è una parte importante della politica di sicurezza globale delle imprese ferroviarie. Un elemento essenziale della strategia in materia sono le campagne

pubbliche di informazione sulla prevenzione del crimine. Per conseguire e mantenere un elevato grado di soddisfazione dei passeggeri inteso come elevato livello di sicurezza (percepita), si raccomanda di includere il tema della sicurezza nelle periodiche inchieste sul livello di soddisfazione dei passeggeri al fine di apportare le necessarie modifiche.

La polizia ferroviaria degli Stati membri nonché le società private di servizi di sicurezza e tutti gli altri enti, società o dipartimenti di imprese ferroviarie aventi un ruolo attivo o accessorio per la sicurezza interna o esterna nel settore ferroviario, dovrebbero essere invitati a collaborare. Le organizzazioni della polizia ferroviaria collaborano già nell'ambito della Colpofer<sup>61</sup>. La polizia ferrovia e altre organizzazioni dedicate giudicano essenziale istituire una cooperazione transfrontaliera per la lotta al crimine. Attualmente, nell'ambito degli accordi di Schengen, l'attività transfrontaliera della polizia ferroviaria di uno Stato membro è limitata sul piano della distanza, del tempo e del raggio di intervento<sup>62</sup>.

Si tratta di un aspetto importante dal momento che i treni ad alta velocità non fermano alle stazioni di confine. Questa tendenza aumenterà con l'ampliamento della rete ad alta velocità nella quale i treni effettueranno fermate in località distanti dai confini nazionali, limitando così l'efficacia dei modelli di cooperazione transfrontaliera attualmente concordati nel quadro della convenzione di Schengen. Per alcuni collegamenti ferroviari, come la linea ad alta velocità tra Parigi e Bruxelles, esiste un accordo bilaterale in materia di cooperazione tra le forze di polizia.

Infine, il personale delle ferrovie dovrebbe fornire assistenza a chi è rimasto vittima di un furto, di violenza o di altri atti criminali a bordo di un treno o in una stazione indicando l'ufficio di polizia ferroviaria più vicino.

*I passeggeri vittime di reati (minori) all'estero devono denunciare l'accaduto per espletare le formalità con le società di assicurazioni o le autorità locali, in caso di smarrimento dei documenti di viaggio. L'esperienza mostra che le autorità locali accettano solo denunce di furto dei documenti di viaggio redatte dall'ambasciata o dal consolato del paese dove è accaduto il fatto e che le denunce stilate dalla polizia locale richiedono una verifica o l'approvazione delle autorità di polizia dello Stato membro in cui risiede la vittima. Questa prassi crea problemi alla vittima e aumenta inutilmente le lungaggini burocratiche.*

Domande:

30. Un'analisi della pubblica sicurezza deve essere obbligatoria in caso di progetti riguardanti modifiche o ristrutturazioni delle stazioni? Con quali conseguenze? Le iniziative quali il miglioramento della cooperazione con i servizi di mantenimento dell'ordine pubblico dovrebbero essere inserite nell'ambito del pilastro "Giustizia e affari interni" (terzo pilastro)?
31. Quali sono le misure previste per potenziare la prevenzione dei reati contro la sicurezza? Quali misure si possono adottare per meglio intervenire in caso di infrazione (per es. esistono misure per migliorare la sicurezza, come l'obbligo di

<sup>61</sup> Collaborazione delle polizie ferroviarie.

<sup>62</sup> Un gruppo di esperti sulla sorveglianza transfrontaliera e il diritto di inseguimento via aria, per ferrovia e su via navigabile, conclusioni delle riunioni di esperti su questo tema.

installare su tutti i treni un sistema di interfono per un collegamento diretto tra passeggeri e personale viaggiante in caso di emergenza?).

32. Si deve prevedere un formato standard riconosciuto da tutte le parti interessate per le denunce di furto e altri crimini minori e/o una procedura abbreviata per le vittime che denunciano questo tipo di crimine?

## 7. **Intermodalità**

Di solito il trasporto per ferrovia rappresenta soltanto una parte del viaggio dei passeggeri. Il trasporto da e verso le stazioni si effettua con i mezzi pubblici locali, in bicicletta, a piedi o in automobile. Il trasporto ferroviario sta sostituendo sempre più quello aereo sulle brevi distanze<sup>63</sup> e lo integra tramite il collegamento ferroviario tra l'aeroporto e il centro cittadino<sup>64</sup>. L'intermodalità è importante in termini di durata totale del viaggio, emissione di biglietti, informazioni di viaggio, smistamento dei bagagli e condizioni di viaggio. La Commissione europea sostiene un progetto elaborato da IATA, UIC, CER e ACI<sup>65</sup> per valutare le diverse possibilità destinate a migliorare l'intermodalità fra trasporto aereo e ferroviario. A questo punto le imprese ferroviarie (e l'industria aerea) dovrebbero elaborare un programma di miglioramenti a favore dell'intermodalità a livello UE e discuterlo con le organizzazioni dei passeggeri.

Domande:

33. Occorre un intervento sul piano legislativo per migliorare l'intermodalità tra la ferrovia e gli altri modi di trasporto? In caso affermativo, quali azioni sono in particolare necessarie?

## IV. **DIRITTI DEI PASSEGGERI DOPO IL VIAGGIO INTERNAZIONALE PER FERROVIA**

### 1. **Esame dei reclami**

È molto importante che i reclami siano esaminati in tempi ragionevoli e che le imprese ferroviarie forniscano risposte motivate ai passeggeri per mostrare il loro senso di responsabilità. Alcuni studi<sup>66</sup> dimostrano che i reclami non sempre ricevono una risposta adeguata e che molti restano inevasi.

L'esame dei reclami è importante non solo per i passeggeri ma anche per le imprese ferroviarie perché può servire come strumento di gestione per migliorare i processi

<sup>63</sup> Per es. Air France collabora a tal fine con Thalys sul percorso tra Bruxelles e l'aeroporto Charles de Gaulle di Parigi. I biglietti della KLM sono validi sui treni NS per i viaggi da e verso l'aeroporto di Amsterdam. Lufthansa acquista posti a sedere sui treni DB da Stoccarda a Francoforte.

<sup>64</sup> Cfr. anche l'International air-rail association che sta lavorando su questo tema: <http://www.iaro.com>.

<sup>65</sup> Cfr. il sito [http://www.iata.org/macs/aris/main\\_public.asp](http://www.iata.org/macs/aris/main_public.asp).

<sup>66</sup> Lo studio italiano condotto da AltroConsumo sull'esame dei reclami nel trasporto ferroviario.

operativi<sup>67</sup>, in particolare se i reclami sono registrati in modo sistematico in una banca dati per analizzare come la qualità del trasporto ferroviario viene giudicata dai passeggeri.

In alcuni Stati membri le autorità di regolamentazione forniscono indicazioni dettagliate alle imprese ferroviarie sull'esame dei reclami<sup>68</sup>.

Un aspetto particolare dell'esame dei reclami nell'ambito del trasporto internazionale è che spesso, se non sempre, il servizio è fornito da più di un'impresa ferroviaria. In questo caso, al passeggero dovrebbe essere indicato chiaramente che ha facoltà di presentare i reclami al punto di contatto che agisce a nome di tutte le parti coinvolte. Anche i gestori delle infrastrutture<sup>69</sup> possono esservi inclusi. In questo modo, si crea uno "sportello unico" per il passeggero. Questo progetto potrebbe essere realizzato per esempio istituendo un "punto di contatto" per ogni impresa ferroviaria o, in alternativa, creando un "call centre" europeo al quale rivolgersi per presentare reclami per posta, via e-mail o fax e così via. Un approccio europeo faciliterebbe il controllo della qualità collegandolo ad altri servizi, tra cui la vendita di biglietti. Il passeggero deve comunque avere informazioni chiare, a prescindere da come sia organizzato lo sportello unico. Nel CIV modificato il principio dello sportello unico è già stato accettato per i reclami in caso di decesso e lesioni.

Domande:

34. Le imprese ferroviarie devono istituire uno sportello unico per l'esame dei reclami relativi ai collegamenti internazionali?
35. Le imprese ferroviarie devono pubblicare statistiche sui reclami, inclusi il numero di reclami presentati suddiviso per categoria e servizio e il tempo medio necessario per il loro esame? I risultati di queste analisi devono essere monitorati e discussi con le organizzazioni dei passeggeri?
36. Quattro settimane sono un periodo di tempo ragionevole per fornire una risposta ai reclami?
37. I punti di vendita e distribuzione dei biglietti per conto delle imprese ferroviarie devono anche trattare i reclami, derivanti da un'azione al di là del controllo del distributore? Oppure i reclami devono essere inoltrati direttamente all'impresa ferroviaria?
38. Quale regime linguistico va applicato all'esame dei reclami? Le lingue ufficiali dei paesi in cui si è svolto il viaggio devono determinare la lingua utilizzata, se il biglietto è stato acquistato in un paese diverso da quello in cui si è svolto il

---

<sup>67</sup> Le FFS-SBB hanno organizzato in questo modo l'esame dei reclami, che sono registrati internamente suddividendoli per regione e per tipo di reclamo. Successivamente il livello di soddisfazione nel settore è monitorato dalla direzione generale.

<sup>68</sup> L'autorità strategica per il settore ferroviario pubblica una guida (dicembre 2001) per le franchise del Regno Unito.

<sup>69</sup> Cfr. anche l'articolo 11 sulla cooperazione tra imprese ferroviarie della direttiva 2001/14/CE del 26 febbraio 2001 relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e alla certificazione di sicurezza, GU L75 del 15 marzo 2001.

viaggio? Quale regime linguistico adottare per i possessori di tessere di libera circolazione come Eurail o Interrail?

39. Le organizzazioni dei consumatori potrebbero intervenire nell'esame dei reclami individuali?

## 2. Procedure per la risoluzione delle controversie

Quando l'esame dei reclami non porta a una soluzione soddisfacente per il passeggero, le procedure per la risoluzione delle controversie potrebbero risultare utili nei rapporti tra i passeggeri e le imprese ferroviarie. Di solito, le somme di denaro oggetto del reclamo e il tempo necessario per l'esame della richiesta non giustificano l'avvio di un procedimento legale. Queste considerazioni valgono a maggior ragione per un treno internazionale, che circola in uno Stato diverso da quello del passeggero. Una procedura di risoluzione amichevole della controversia, senza ricorso a un tribunale, può essere utile, come mostra il successo ottenuto in merito negli Stati membri in cui questo metodo è già applicato<sup>70</sup>. Queste procedure extragiudiziali si sono dimostrate efficaci e comportano soluzioni soddisfacenti per i passeggeri in tempi brevi. La Commissione ha già pubblicato una raccomandazione sull'istituzione di una procedura per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con garanzia di indipendenza<sup>71</sup>.

Tra le competenze dell'organo autorizzato a risolvere le controversie rientra qualsiasi questione legata al contratto di trasporto e al rispetto della legislazione pertinente, come per esempio:

- risolvere le controversie in materia di compensazione per ritardi;
- responsabilità civile;
- rimborsi;
- regime linguistico.

Domande:

40. Una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie secondo i principi delle raccomandazioni della Commissione (98/257/CE e 2001/310/CE) è sufficiente? Oppure vanno previsti altri requisiti, come l'istituzione di un mediatore presso le imprese ferroviarie per rivedere le risposte fornite ai reclami in caso di insoddisfazione del ricorrente?

## 3. Giurisdizione

Se un passeggero non si ritiene completamente soddisfatto dalla procedura di esame del reclamo e di risoluzione della controversia, ha sempre il diritto di rivolgersi a un

<sup>70</sup> Nei Paesi Bassi il Comitato per la risoluzione delle controversie in materia di trasporto pubblico (geschillencommissie Openbaar Vervoer), nel Regno Unito il Rail Passenger Council.

<sup>71</sup> Raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, GU L115 del 17 aprile 1998, pag. 31, nonché raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo (2001/310/CE, GU L 109 del 19 aprile 2001, pag.56).

tribunale, specialmente quando la responsabilità delle imprese ferroviarie è chiamata in causa in casi di morte e lesioni dei passeggeri.

Nel progetto di condizioni contrattuali del CIT, si propone che i passeggeri possano solo rivolgersi all'impresa ferroviaria direttamente responsabile dell'incidente. Se il passeggero ha acquistato un biglietto da un'impresa ferroviaria o da un punto di distribuzione che opera per conto dell'impresa ferroviaria che ha effettuato il trasporto, le possibilità di intentare una causa potrebbero essere molto limitate. Questa situazione può sembrare ingiusta, visto che il passeggero ha sottoscritto un contratto con l'impresa ferroviaria nel suo Stato membro di residenza. È anche preferibile evitare cause simultanee in paesi diversi sullo stesso caso. Dal punto di vista legale, occorre tenere presenti le norme generali che regolano la questione della giurisdizione.

Domande:

41. Se il passeggero desidera intentare un'azione legale, dove può farlo? Dove si è verificato l'incidente, dove il passeggero ha acquistato il biglietto, nella località di origine e di destinazione del viaggio, nel paese dove si effettua un trasbordo durante il viaggio?
42. Quale regime linguistico va applicato in questo caso?

#### **4. Responsabilità in caso di morte e lesioni**

All'articolo 30 del CIV modificato si stabilisce un massimale di 175 000 DSP (diritti speciali di prelievo, circa 234 000 euro) per il rimborso che le imprese ferroviarie devono versare ai passeggeri in caso di lesioni e/o morte durante viaggi internazionali in conseguenza di un incidente se la legge nazionale prescrive un limite inferiore. Ai sensi del CIV del 1985, questo importo era fissato a 70 000 DSP (circa 94 000 euro). Nel trasporto aereo, un regolamento comunitario del 1997 assegna ai vettori comunitari la responsabilità illimitata per i danni derivanti dalla morte o dalle lesioni a seguito di incidenti, con una responsabilità oggettiva per danni fino a 100 000 DSP (circa 134 000 euro)<sup>72</sup>.

Nel 1997 il segretariato dell'OTIF ha svolto un'indagine sui limiti di responsabilità per il trasporto ferroviario interno nei suoi Stati membri. Il Belgio, la Francia, la Grecia, l'Italia e il Regno Unito non prevedono massimali (pertanto i diritti dei passeggeri del trasporto aereo e di quello ferroviario internazionale sono identici), mentre altri Stati membri applicano determinati limiti. In Germania il limite è di 36 000 euro all'anno e per passeggero a condizione che l'incidente non sia imputabile all'impresa ferroviaria, altrimenti la responsabilità è illimitata. Nei Paesi Bassi e in Austria il limite è rispettivamente di 136 400 e 290 700 euro per passeggero.

Domande:

<sup>72</sup> Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti, articolo 3, GU L285 del 17/10/1997, pagg. 1-3.

- |   |
|---|
| <p>43. L'introduzione di un massimale più elevato per la responsabilità delle imprese ferroviarie è giustificata? Oppure non va applicato un limite? Deve esistere un massimale comune per l'UE?</p> <p>44. Va previsto un regime di responsabilità oggettiva, come nel settore del trasporto aereo?</p> <p>45. L'obbligo di assicurazione delle imprese ferroviarie aiuterebbe i passeggeri dal punto di vista pratico nella presentazione delle richieste di risarcimento. Sono necessari miglioramenti procedurali di questo tipo?</p> |
|---|

## **5. Politica dei rimborsi**

Le imprese ferroviarie possono concedere un rimborso ai passeggeri che presentano richiesta in tal senso qualora cambino il programma di viaggio prima di usare il treno previsto. In questo caso, è ragionevole considerare i rimborsi come una questione di politica commerciale delle imprese ferroviarie in funzione delle relative disposizioni nazionali che disciplinano la conclusione dei contratti. Tuttavia, occorre garantire che queste procedure di risarcimento siano chiare e accessibili ai passeggeri e che la procedura risulti semplice e adeguata.

Se l'impresa ferroviaria modifica il collegamento o se la qualità del servizio è insufficiente (per es. grave ritardo o soppressione), il passeggero può decidere di non usare (completamente) il treno e richiedere un rimborso. In questo caso, la politica in materia di rimborsi dovrebbe garantire rimborsi integrali e la richiesta dovrebbe essere trattata sulla base di un approccio semplice e trasparente.

Domande:
----------

- |  |
|--|
| <p>46. Si deve adottare un approccio comunitario in relazione ai requisiti minimi in materia di politica dei rimborsi?</p> |
|--|

## **6. Compensazione e assistenza ai passeggeri per il mancato rispetto delle norme di qualità**

In caso di ritardo/soppressione dei treni o di qualità insufficiente del servizio, il passeggero può richiedere assistenza, cercare modi alternativi di trasporto o far valere un diritto legittimo di compensazione. All'articolo 32 dell'allegato modificato CIV si prevede una serie di azioni da porre in atto in caso di ritardo nonché una politica di risarcimenti (cfr. allegato 8). In questo paragrafo vengono presi in esame l'assistenza ai passeggeri, i danni indiretti in caso di ritardo e il rimborso di biglietti.

### *6.1 Assistenza ai passeggeri*

Nel quadro dell'assistenza ai passeggeri, in caso di ritardo dovrebbe essere prevista la possibilità di usare senza costi aggiuntivi il primo treno utile, indipendentemente dalla categoria dello stesso.

### *6.2 Danni indiretti*

I pagamenti a titolo di compensazione possono essere effettuati sotto forma di pagamenti per danni indiretti, come per esempio le giornate di lavoro perse. Queste forme di compensazione non sono sancite dalla legge nell'ambito del trasporto ferroviario internazionale e gli Stati membri hanno adottato approcci diversi nella legislazione in materia. Nella legislazione sull'aviazione<sup>73</sup> i vettori sono responsabili dei danni causati da ritardi (per qualsiasi motivo, inclusa la cancellazione del volo) fino a 4 150 DSP (5 554 euro) per passeggero, a meno che non siano in grado di dimostrare di non essere responsabili. Per il trasporto ferroviario si propone di usare lo stesso approccio legislativo di quello adottato per il trasporto aereo in materia di danni indiretti.

### 6.3 Rimborso dei biglietti in caso di gravi ritardi

I pagamenti a titolo di compensazione potrebbero assumere la forma di rimborsi (parziali) dei biglietti. Questo è quanto avviene in Gran Bretagna e nei Paesi Bassi sulla base di contratti di servizio pubblico. I rimborsi (parziali) dei biglietti possono avvenire anche nell'ambito di una politica commerciale, come è previsto per l'Eurostar, il Thalys e alcuni collegamenti della SNCF.

Per il trasporto aereo la Commissione ha presentato una proposta<sup>74</sup> riguardante il negato imbarco, le cancellazioni e i ritardi. Per il negato imbarco e le cancellazioni si applicano penalità finanziarie.

La Commissione effettuerà una valutazione di impatto commerciale per gli aspetti economici relativi alla compensazione e all'assistenza ai passeggeri. Tra i costi figurano i costi di transazione e di compensazione<sup>75</sup> per i passeggeri, i benefici includono gli incentivi per un rendimento più elevato e una maggiore fedeltà dei passeggeri.

La tabella seguente fornisce presenta alcuni regimi pubblici di compensazione adottati dalle imprese ferroviarie:

	Imposta dalla legislazione/obblighi di servizio pubblico	Iniziative commerciali
UK- tutte le imprese ferroviarie con contratto di servizio pubblico	20% del biglietto rimborsato per ritardi > 60 minuti	Alcune imprese ferroviarie adottano piani di rimborso più generosi
NL – NS	Rimborso del 50% del biglietto per ritardi compresi tra 30 e 59	

<sup>73</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, *GU L 140*, 30/05/2002 pagg.2-5.

<sup>74</sup> COM(2001)784 del 21/12/2001.

<sup>75</sup> La relazione annuale della NS per il 2001 fornisce un'indicazione in merito. La NS rimborsa integralmente i biglietti in caso di ritardo superiore a 60 minuti e il 50% in caso di ritardo compreso tra 30 e 59 minuti. Il rimborso minimo previsto nel periodo di riferimento era di 5 fiorini. Dopo 11 mesi di applicazione del piano per i rimborsi, sono stati rimborsati 4,7 milioni di euro (668 300 richieste per un valore medio di 7,08 euro), pari allo 0,3% delle entrate della NS derivanti dai servizi ferroviari passeggeri calcolate su base annua. Una parte di questi costi saranno trasferiti al gestore dell'infrastruttura ferroviaria. Nel 2001 il 79,9% dei treni ha fatto registrare un ritardo non superiore a 3 minuti.

	minuti e del 100% del biglietto per ritardi > 60 minuti. Rimborso minimo: 2 euro	
SNCF		Sulle "Grandes Lignes" (treni a lunga percorrenza) per ritardi > 30 min. è rimborsato il 33% del biglietto tramite buoni per l'acquisto di biglietti di viaggio, compensazione minima di 4,6 euro in buoni
Thalys		Per ritardi > 30 minuti rimborso del 20%, > 60 minuti 50%, > 120 minuti 100%
Eurostar		Per ritardi > 60 minuti 1 buono per 1 biglietto, > 180 minuti un buono per 1 biglietto a/r

L'importo della compensazione ritenuta ragionevole per ritardi e treni soppressi dipende dalla durata del viaggio; un ritardo di 30 minuti durante un viaggio di 8 ore non è equivalente a un ritardo di 30 minuti durante un viaggio di un'ora. I regimi di compensazione dovrebbero essere più rigorosi per i collegamenti ad alta velocità che per quelli convenzionali in quanto i primi creano aspettative superiori tra i passeggeri, visto che questi treni circolano generalmente su linee dedicate che dovrebbero consentire di evitare i ritardi. Si propongono quindi le seguenti compensazioni minime:

Per i collegamenti ad alta velocità

Durata del viaggio	Rimborso minimo pari al 50% del biglietto per ritardi superiori a	Rimborso minimo pari al 100% del biglietto per ritardi superiori a
< 2h	30 minuti	60 minuti
> 2h	60 minuti	120 minuti

Per i collegamenti convenzionali

Durata del viaggio	Rimborso minimo pari al 50% del biglietto per ritardi superiori a	Rimborso minimo pari al 100% del biglietto per ritardi superiori a
< 4h	60 minuti	120 minuti
> 4h	120 minuti	240 minuti

La compensazione viene versata in base alle seguenti condizioni:

- La compensazione è pagata indipendentemente dalla causa del ritardo, almeno a copertura delle responsabilità di tutte le parti del sistema ferroviario (gestori delle infrastrutture, imprese ferroviarie, società di manutenzione ecc.). Questo principio è previsto anche all'articolo 51 del CIV modificato;
- Le soppressioni di treni non comunicate con 24 ore di anticipo sono incluse nel calcolo dei ritardi;
- La compensazione è pagata in contanti o tramite buoni da utilizzare per viaggi futuri, se questo metodo di pagamento è preferito dall'impresa ferroviaria e accettato dal passeggero;
- I passeggeri interessati non sono soggetti a spese relative alla transazione finanziaria (bolli, spese telefoniche ecc.) per ottenere la compensazione.

Gli accordi in materia di compensazione per i passeggeri possono essere contrari alla concorrenza se impediscono di fatto alle nuove imprese ferroviarie di proporre regimi alternativi di compensazione. Pertanto, le imprese ferroviarie dovrebbero ottenere dalle autorità di regolamentazione l'approvazione per questi regimi di compensazione.

Domande:

47. È favorevole al principio di riconoscere un rimborso ai passeggeri per i danni indiretti in caso di ritardo, a meno che l'impresa ferroviaria non sia in grado di dimostrare di non essere responsabile?
48. È favorevole alla proposta di compensazione in caso di ritardo? Quale potrebbe essere una compensazione minima ragionevole sotto forma di biglietti rimborsati per treni in ritardo e soppressi?
49. Tutti i passeggeri devono avere diritto al risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo? Oppure questa condizione può essere limitata a un determinato numero di biglietti con un prezzo diverso?

## V. OBBLIGHI DEI PASSEGGERI

### 1. **Biglietti**

I passeggeri che viaggiano per ferrovia sono anche tenuti a rispettare una serie di obblighi, tra cui essere in possesso di un biglietto e adottare un comportamento corretto. Il passeggero deve essere in possesso di un biglietto valido. Qualora ne sia sprovvisto, può acquistarne uno durante il viaggio, l'impresa ferroviaria può tuttavia in tal caso applicare un sovrapprezzo. Se il passeggero si rifiuta di acquistare un biglietto, può essere obbligato a interrompere il viaggio.

Spesso i passeggeri sprovvisti di un biglietto valido o privi di biglietto causano problemi durante il viaggio, (disaccordo tra il personale viaggiante e i passeggeri circa la validità del biglietto o un rifiuto categorico da parte del passeggero di acquistarne uno). Se il passeggero è obbligato a interrompere il viaggio, bisogna stabilire fino a che punto il personale viaggiante debba agire in qualità di tutore dell'ordine per proteggere la sicurezza e l'incolumità a bordo e quale regolamentazione debba essere applicata a questa situazione.

Domande:

50. Si devono prevedere norme comuni a livello UE per determinare il sovrapprezzo da applicare ai passeggeri sprovvisti di un biglietto valido? Si deve operare una distinzione tra un passeggero privo di un biglietto *valido* e un passeggero sprovvisto di biglietto?
51. Il personale viaggiante deve avere un'autorità limitata in qualità di tutori dell'ordine per garantire la sicurezza e l'incolumità a bordo di treni internazionali così come la puntualità del servizio? Oppure le disposizioni nazionali attualmente in vigore sono sufficienti?

## 2. Comportamento corretto

Nelle ultime decine di anni le norme comportamentali nella società sono cambiate e questo sviluppo si riflette nel comportamento dei passeggeri a bordo dei treni nonché nelle stazioni e nelle loro vicinanze. Le condizioni di lavoro del personale viaggiante sono diventate più difficili, vista la tendenza sempre più diffusa dei passeggeri a far valere i loro diritti, e si riscontra anche un peggioramento dei rapporti tra i passeggeri. La conseguenza diretta è l'aumento del vandalismo e del teppismo a bordo dei treni e nelle stazioni, così come del numero di aggressione al personale viaggiante e ad altri passeggeri. L'articolo 10 del CIV prevede la possibilità di rifiutare il trasporto ai passeggeri se le persone in questione "sono in stato di ubriachezza, [quelle che] tengono un contegno sconveniente e non osservano le prescrizioni in vigore in ciascuno Stato; queste persone non hanno diritto al rimborso né del prezzo del biglietto né della tassa pagata per il trasporto dei loro bagagli". Anche alle persone che "possono in modo evidente essere d'incomodo ai loro vicini" può essere rifiutato il trasporto o richiesto di interrompere il viaggio. Un comportamento sconveniente, anche di una piccola minoranza, costituisce un problema serio che può dissuadere i passeggeri dall'usare il treno per i loro spostamenti, specialmente sulle linee e agli orari considerati a rischio.

Domande:

52. Si devono prevedere regole comuni a livello UE per rifiutare a un passeggero il diritto di accesso a un treno o a una stazione, se tale passeggero può costituire un pericolo per la sicurezza o l'incolumità a bordo di treni internazionali?

## 1. ALLEGATO 1

### Elenco delle domande del documento di consultazione «Diritti e obblighi dei passeggeri internazionali nel trasporto ferroviario»

	Domande	Sezione/ paragrafo
1	Quali sono le <b>misure</b> più efficaci dal punto di vista del rapporto costi-benefici che giustificano un regolamento a livello comunitario?	0
2	I treni internazionali occasionali devono essere esclusi dall'ambito del regolamento se non sono aperti al pubblico?	I / 2
3	Il regolamento deve includere anche i collegamenti esclusivamente interni? Oppure l'esatta definizione dei diritti dei passeggeri a bordo di questi treni deve essere di competenza esclusiva degli Stati membri?	I / 2
4	La consultazione di organizzazioni di consumatori e di passeggeri deve essere regolamentata? In caso affermativo, secondo quali principi organizzativi?	I / 3
5	Quali aspetti includere in questa attività (per es.: analisi di singoli reclami ai quali le imprese ferroviarie interessate non hanno fornito risposte soddisfacenti in materia di modifiche dell'orario, tariffe, condizioni di trasporto, monitoraggio dei diritti dei passeggeri, collegamenti transfrontalieri, chiusura di linee)? Si devono applicare requisiti minimi? Si deve nominare un presidente indipendente per facilitare il processo di consultazione?	I / 3
6	L'istituzione di un piano di monitoraggio contribuisce a una migliore qualità del servizio nel trasporto ferroviario internazionale di passeggeri?	I / 4
7	Quali indicatori essenziali delle prestazioni le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture devono misurare e comunicare?	I / 4
8	Quali condizioni contrattuali devono figurare sul biglietto? Come regolamentarne l'indicazione? Cfr. l'allegato 3 per un esempio.	II / 1
9	Quali sono le informazioni minime che devono figurare su un biglietto? Come regolamentarne l'indicazione? Cfr. l'allegato 4 per un esempio.	II / 1
10	Come migliorare i servizi di informazione, soprattutto sulle tariffe e condizioni di viaggio? Come definire la gamma di servizi necessari per soddisfare la maggioranza delle richieste dei passeggeri senza imporre costi ingiustificati alle imprese interessate?	II / 2
11	Come armonizzare a breve termine i sistemi di prenotazione per consentire prenotazioni in tutta l'UE? Come garantirne l'interoperabilità con altri modi di trasporto?	II / 2
12	Gli operatori ferroviari devono avere l'obbligo giuridico di garantire per le informazioni sui collegamenti ferroviari internazionali una qualità equivalente alle informazioni sui collegamenti interni?	II / 2
13	In assenza di informazioni accurate sui collegamenti ferroviari, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire informazioni sui servizi concorrenti?	II / 2
14	Le imprese ferroviarie devono vendere biglietti per tutti i possibili collegamenti tra le principali stazioni oppure solo per i collegamenti internazionali più importanti? Come definire questo obbligo?	II / 3
15	Le imprese ferroviarie esistenti devono permettere ai nuovi operatori di usare i sistemi di biglietteria esistenti per facilitare l'emissione di biglietti?	II / 3

16	Quali misure adottare a livello comunitario affinché le tariffe per il trasporto ferroviario transfrontaliero corrispondano a quelle applicate per distanze simili sul territorio nazionale?	II / 3
17	È favorevole alla proposta di obbligare le imprese ferroviarie a sviluppare norme di qualità pubbliche per i collegamenti internazionali appositamente elaborate?	III / 1
18	L'elenco proposto di norme di qualità che le imprese ferroviarie devono rendere pubblico è adeguato?	III / 1
19	Come monitorare l'efficacia delle norme di qualità?	III / 1
20	Le imprese ferroviarie devono sviluppare piani di emergenza in caso di gravi problemi di circolazione del treno? In caso affermativo, quali aspetti vanno considerati?	III / 1
21	Si devono prevedere norme europee di qualità e di affidabilità per i collegamenti ferroviari internazionali alla stregua di altri settori?	III / 1
22	Le associazioni delle persone a mobilità ridotta devono partecipare ai processi di consultazione per risolvere le carenze elencate sopra?	III / 2
23	È favorevole alle 3 proposte citate sopra? Devono essere definite in un regolamento?	III / 2
24	È favorevole all'obbligo di una valutazione di impatto sulle persone a mobilità ridotta in merito a qualsiasi proposta di modifica da apportare al materiale rotabile o alle stazioni?	III / 2
25	Le imprese ferroviarie devono trasportare biciclette sui collegamenti internazionali? Oppure devono concentrarsi esclusivamente sullo sviluppo di infrastrutture per il noleggio di biciclette nelle principali stazioni (e consentire la restituzione delle biciclette in un'altra stazione)?	III / 3
26	Si deve rendere obbligatoria una "valutazione di accessibilità" per i progetti di modifiche strutturali alle stazioni o alle zone circostanti?	III / 3
27	Le imprese ferroviarie devono offrire alle persone a mobilità ridotta un servizio di inoltro di bagagli registrati?	III / 4
28	Le imprese ferroviarie devono predisporre uno spazio sicuro o custodito per i bagagli a bordo dei treni a lunga percorrenza?	III / 4
29	Gli elementi come livelli di rumore, fumo, pulizia dei treni, devono figurare in un regolamento o in una carta per la qualità dei servizi elaborata dalle imprese ferroviarie?	III / 5
30	Un'analisi della pubblica sicurezza deve essere obbligatoria in caso di progetti riguardanti modifiche o ristrutturazioni delle stazioni? Con quali conseguenze? Le iniziative quali il miglioramento della cooperazione con i servizi di mantenimento dell'ordine pubblico devono essere inserite nell'ambito del pilastro "Giustizia e affari interni" (terzo pilastro)?	III / 6
31	Quali sono le misure per potenziare la prevenzione dei reati contro la sicurezza? Quali misure si possono adottare per meglio intervenire in caso di infrazione (per es. esistono misure per migliorare la sicurezza, come l'obbligo di installare su tutti i treni un sistema di interfono per un collegamento diretto tra passeggeri e personale viaggiante in caso di emergenza?).	III / 6
32	Si deve prevedere un formato standard riconosciuto da tutte le parti interessate per le denunce di furto e altri crimini minori e/o una procedura abbreviata per le vittime che denunciano questo tipo di crimine?	III / 6
33	Occorre un intervento sul piano legislativo per migliorare l'intermodalità tra la ferrovia e gli altri modi di trasporto? In caso affermativo, quali azioni sono in particolare necessarie?	III / 7
34	Le imprese ferroviarie devono istituire uno sportello unico per l'esame dei reclami relativi ai collegamenti internazionali?	IV / 1
35	Le imprese ferroviarie devono pubblicare statistiche sui reclami, inclusi il numero di reclami presentati suddivisi per categoria e servizio e il tempo medio necessario per il loro esame? I risultati di queste analisi devono essere monitorati e discussi con le organizzazioni dei passeggeri?	IV / 1

36	Quattro settimane sono un periodo di tempo ragionevole per fornire una risposta ai reclami?	IV / 1
37	I punti di vendita e di distribuzione dei biglietti per conto delle imprese ferroviarie devono anche trattare i reclami, derivanti da un'azione al di là del controllo del distributore? Oppure i reclami devono essere inoltrati direttamente all'impresa ferroviaria?	IV / 1
38	Quale regime linguistico va applicato all'esame dei reclami? Le lingue ufficiali dei paesi in cui si è svolto il viaggio devono determinare la lingua utilizzata, se il biglietto è stato acquistato in un paese diverso da quello in cui si è svolto il viaggio? Quale regime linguistico adottare per i possessori di tessere di libera circolazione come Eurail o Interrail?	IV / 1
39	Le organizzazioni dei consumatori intervenire nell'esame dei reclami individuali?	IV / 1
40	Una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie secondo i principi delle raccomandazioni della Commissione (98/257/CE e 2001/310/CE) è sufficiente? Oppure vanno previsti altri requisiti, come l'istituzione di un mediatore presso le imprese ferroviarie per rivedere le risposte fornite ai reclami in caso di insoddisfazione del ricorrente?	IV / 2
41	Se il passeggero desidera intentare un'azione legale, dove può farlo? Dove si è verificato l'incidente, dove il passeggero ha acquistato il biglietto, nella località di origine e di destinazione del viaggio, nel paese dove si effettua un trasbordo durante il viaggio?	IV / 3
42	Quale regime linguistico va applicato in questo caso?	IV / 3
43	L'introduzione di un massimale più elevato per la responsabilità delle imprese ferroviarie è giustificata? Oppure non va applicato alcun limite? Deve esistere un massimale comune per l'UE?	IV / 4
44	Va previsto un regime di responsabilità oggettiva, come nel settore del trasporto aereo?	IV / 4
45	L'obbligo di assicurazione delle imprese ferroviarie aiuterebbe i passeggeri dal punto di vista pratico nella presentazione delle richieste di risarcimento. Sono necessari miglioramenti procedurali di questo tipo?	IV / 4
46	Si deve adottare un approccio comunitario in relazione ai requisiti minimi in materia di politica dei rimborsi?	IV / 5
47	È favorevole al principio di riconoscere un rimborso ai passeggeri per i danni indiretti in caso di ritardo, a meno che l'impresa ferroviaria non sia in grado di dimostrare di non essere responsabile?	IV / 6
48	È favorevole alla proposta di compensazione in caso di ritardo? Quale potrebbe essere una compensazione minima ragionevole sotto forma di biglietti rimborsati per treni in ritardo e soppressi?	IV / 6
49	Tutti i passeggeri devono avere diritto al risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo? Oppure questa condizione può essere limitata a un determinato numero di biglietti con un prezzo diverso?	IV / 6
50	Si devono prevedere norme comuni a livello UE per determinare il sovrapprezzo da applicare ai passeggeri sprovvisti di un biglietto valido? Si deve operare una distinzione tra un passeggero privo di un biglietto <b>valido</b> e un passeggero sprovvisto di biglietto?	V / 1
51	Il personale viaggiante deve avere un'autorità limitata in qualità di tutore dell'ordine per garantire la sicurezza e l'incolumità a bordo di treni internazionali così come la puntualità del servizio? Oppure le disposizioni nazionali attualmente in vigore sono sufficienti?	V / 1
52	Si devono prevedere regole comuni a livello UE per rifiutare a un passeggero il diritto di accesso a un treno o a una stazione, se tale passeggero può costituire un pericolo per la sicurezza o l'incolumità a bordo di treni internazionali?	V / 2

## ALLEGATO 2

### Elenco delle misure e delle proposte del documento di consultazione «Diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario internazionale»

	<b>Proposte/Misure</b>	<b>Sezione/ paragrafo</b>
1	Regolamentare i diritti dei passeggeri per tutti i viaggi internazionali operati da imprese ferroviarie comunitarie. Di conseguenza, regolamentare anche la qualità del servizio per i passeggeri del trasporto ferroviario interno a bordo di un treno internazionale.	I/2
2	Obbligo di consultare le organizzazioni dei passeggeri nel trasporto passeggeri per ferrovia.	I / 3
3	Le autorità pubbliche coinvolgono le associazioni dei passeggeri nell'assegnazione e nel monitoraggio di contratti di servizio pubblico.	I / 3
4	Monitoraggio della soddisfazione della clientela, relazioni sui reclami e sulla qualità del servizio nei treni internazionali.	I / 4
4		I / 4
5	Migliorare la disponibilità e la qualità delle informazioni: messa a disposizione delle condizioni contrattuali; affissione dei diritti dei passeggeri nelle stazioni; orari integrati su Internet; definizione di norme di qualità del servizio e fornitura di informazioni sui servizi intermodali.	II / 2
6	I sistemi di biglietteria devono essere modificati in modo da renderli interoperabili e da consentire l'emissione anticipata di biglietti e di prenotazioni per viaggi tra tutte le principali stazioni;	II / 3
7	Ogni punto vendita deve fornire ai viaggiatori una serie di opzioni tariffarie, proponendo in primo luogo la tariffa migliore;	II / 3
8	Accettare le rispettive tessere di riduzione o proporre interessanti offerte commerciali per i viaggi internazionali. Quando le tessere di riduzione sono basate su un obbligo di servizio pubblico, le autorità pubbliche interessate devono cooperare.	II / 3
9	Le imprese ferroviarie devono sviluppare norme di qualità per i collegamenti internazionali (nel testo è inclusa una proposta per un numero minimo di voci da prendere in considerazione)	III / 1
10	Migliorare le qualità delle informazioni sui servizi disponibili per le persone a mobilità ridotta.	III / 2
11	Le imprese ferroviarie devono impartire una formazione adeguata al personale affinché conosca le esigenze delle persone a mobilità ridotta e possa prestare l'assistenza necessaria.	III / 2
12	Le imprese ferroviarie devono fornire assistenza ai passeggeri per accedere ai treni e alle stazioni se il livello di accessibilità lo richiede.	III / 2
13	Includere una valutazione di impatto sulle persone a mobilità ridotta relativamente a progetti di modifiche alle stazioni e ai marciapiedi.	III / 2
14	Consultare le organizzazioni delle persone a mobilità ridotta per miglioramenti dell'accessibilità delle stazioni e dei marciapiedi	III / 2
15	Sviluppare specifiche tecniche di interoperabilità per garantire alle persone a mobilità ridotta l'accesso al materiale rotabile nuovo e ammodernato.	III / 2

16	Le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture assumono un impegno volontario in materia di qualità del servizio per migliorare l'accessibilità delle stazioni e dei treni per le biciclette.	III / 3
17	Si devono fornire informazioni sull'accessibilità dei treni e delle stazioni per le biciclette.	III / 3
18	Le imprese ferroviarie devono portare a conoscenza del pubblico i servizi di inoltro dei bagagli registrati.	III / 4
19	Le imprese ferroviarie devono impegnarsi a favore di misure volontarie in materia di qualità del servizio per il trasporto dei bagagli.	III / 4
20	Le imprese ferroviarie e i gestori delle infrastrutture assumono in generale la responsabilità di garantire ai passeggeri adeguate condizioni di pulizia e di igiene a bordo dei treni e nelle stazioni prima e durante tutto il viaggio. I treni dovrebbero essere puliti almeno alla fine del servizio, prima dell'inizio di quello successivo. In caso di viaggi di durata superiore a 3 ore, una pulizia sommaria intermedia dovrebbe essere effettuata durante il viaggio.	III / 5
21	Le imprese ferroviarie devono garantire ai passeggeri un elevato livello di sicurezza.	III / 6
22	Le imprese ferroviarie appoggiano la prevenzione dell'insicurezza e collaborano con le autorità competenti in materia.	III / 6
23	I gestori delle infrastrutture progettano le stazioni e i marciapiedi in modo da ridurre il senso di insicurezza.	III / 6
24	Stabilire una base UE per la cooperazione transfrontaliera della polizia ferroviaria in materia di lotta al crimine.	III / 6
25	Le imprese ferroviarie e l'industria aerea si impegnano a presentare un programma di miglioramenti nel settore dell'intermodalità a livello comunitario e a discuterlo con le associazioni dei passeggeri.	III / 7
26	Creare uno "sportello unico" o un "punto di contatto" per i passeggeri in materia di reclami.	IV / 1
27	Istituire una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie in caso di mancata soluzione delle controversie tra imprese ferroviarie e passeggeri	IV / 2
28	Le procedure per i rimborsi sono chiare e a disposizione del pubblico, sono agevoli e trasparenti.	
29	Includere nell'assistenza ai passeggeri la possibilità di usare, senza costi aggiuntivi, il primo treno utile, indipendentemente dalla categoria del treno, in caso di ritardi.	IV / 6
30	In caso di ritardo le imprese ferroviarie devono pagare ai passeggeri un risarcimento per danni indiretti fino a 5 554 euro, a meno che non possano dimostrare di non esserne responsabili.	IV / 6
31	Per i treni ordinari ad alta velocità per viaggi di durata fino a 2 ore deve essere previsto un rimborso minimo del 50% del biglietto in caso di ritardo compreso tra 30 e 59 minuti e del 100% in caso di ritardo superiore a 60 minuti.  Per i treni ordinari ad alta velocità per viaggi di durata superiore a 2 ore deve essere previsto un rimborso minimo del 50% del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e del 100% in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.  Per i treni ordinari non ad alta velocità per viaggi di durata fino a 4 ore deve essere previsto un rimborso minimo del 50% del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e del 100% in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.  Per i treni ordinari non ad alta velocità per viaggi di durata superiore a 4 ore deve essere previsto un rimborso minimo del 50% del biglietto in caso di ritardo compreso tra 120 e 239 minuti e del 100% in caso di ritardo pari o superiore a 240 minuti.	V / 1
32	I passeggeri sono tenuti a mettersi in viaggio con un biglietto valido, a meno che il biglietto non possa essere acquistato a bordo.	

33	I passeggeri devono seguire un comportamento corretto.	V /2
----	--	------

**Informazioni disponibili al momento della prenotazione**

**1. Codice di comportamento in materia di sistemi telematici di prenotazione: regolamento n. 2299/89, modificato dai n. 3089/93 e 323/99)**

Articolo 9 bis, paragrafo 1, lettera d):

“L'abbonato\* informa ogni consumatore degli eventuali scali con cambio di aeromobile, del numero di scali previsti, dell'identità del vettore aereo che opera direttamente il volo e degli eventuali cambi di aeroporto previsti nell'itinerario, nella misura in cui tali informazioni sono visualizzate dal CRS. L'abbonato comunica al consumatore il nome e l'indirizzo del venditore del sistema, gli scopi del trattamento, la durata della conservazione dei dati individuali e le modalità di esercizio del diritto di accesso ai dati della persona interessata.”

Articolo 9 bis, paragrafo 1, lettera e):

“Il consumatore ha diritto in qualsiasi momento a ricevere uno stampato della visualizzazione CRS o a prendere visione di una visualizzazione CRS parallela, che fornisca la stessa immagine di cui dispone l'abbonato”

Articolo 9 bis, paragrafo 1, lettera f):

“Una persona ha diritto di avere un accesso effettivo e gratuito ai propri dati indipendentemente dal fatto che i dati siano stati archiviati dal CRS o dall'abbonato”

Allegato 1, paragrafi dall'1 al 7:

"1. Se non altrimenti richiesto da parte dei consumatori per singole transazioni, l'ordine delle opzioni di volo nella visualizzazione primaria, per il giorno o i giorni richiesti, deve essere il seguente:

- i) tutti i voli diretti senza scalo fra le coppie di città considerate;
- ii) tutti gli altri voli diretti senza cambio di aeromobile o di treno fra le coppie di città considerate;
- iii) i voli in coincidenza.

2. Il consumatore deve almeno avere la possibilità di ottenere, su sua richiesta, che la visualizzazione primaria sia ordinata secondo l'orario di partenza o di arrivo e/o la durata del viaggio. Salvo diversa richiesta da parte del consumatore, la visualizzazione primaria deve essere ordinata secondo l'orario di partenza per il gruppo i) e secondo la durata del viaggio per i gruppi ii) e iii).

---

\* Secondo la definizione di cui all'articolo 2, lettera l: " 'abbonato', una persona, diversa da un consumatore, o un'impresa, diversa da un vettore aderente, che utilizzi un CRS in virtù di un contratto o altro accordo finanziario concluso con un venditore di sistemi; si considera che vi sia accordo finanziario se viene effettuato un pagamento specifico per i servizi del venditore del sistema o se viene acquistato un servizio di trasporto aereo".

3. Nel caso in cui il venditore\* del sistema decida di fornire informazioni, per qualsiasi coppia di città, su orari o tariffe dei vettori non aderenti, anche se non necessariamente di tutti, tali informazioni devono essere visualizzate in maniera accurata, non ingannevole e non discriminatoria nei confronti dei suddetti vettori.
4. Se il venditore del sistema è a conoscenza del fatto che le informazioni sul numero dei servizi aerei di linea diretti e sull'identità dei vettori aerei interessati non sono complete, ciò deve essere chiaramente indicato sulla relativa visualizzazione.
5. I voli diversi dai servizi aerei di linea devono essere chiaramente indicati.
6. I voli che prevedono scali intermedi devono essere chiaramente indicati.
7. Se i voli sono operati da un vettore diverso da quello contraddistinto dal codice di designazione del vettore, il vettore che opera di fatto il volo deve essere chiaramente indicato. Tale obbligo è applicabile in tutti i casi, ad eccezione degli accordi ad hoc a breve termine."

## **2. Impegno a favore di un servizio per i passeggeri del trasporto aereo**

“Le compagnie aeree forniscono al passeggero le seguenti informazioni in merito al loro percorso:

- A. Al momento della prenotazione (se disponibile):
  - i. Orario previsto di partenza e di arrivo dei voli
  - ii. Aeroporto/terminal di partenza/arrivo
  - iii. Il numero di scali intermedi
  - iv. Le variazioni di velivolo, terminal, aeroporto
  - v. Le eventuali condizioni relative alla tariffa prevista
  - vi. Il nome del vettore che effettua il volo e il numero di volo
  - vii. Se sia o meno un volo durante il quale è consentito fumare”

Persone a mobilità ridotta:

“Alle persone a mobilità ridotta devono essere fornite le informazioni necessarie a programmare e ad effettuare il viaggio.”

Tariffe:

“Ogni compagnia aerea comunica ai passeggeri che tariffe diverse possono essere disponibili presso rivendite diverse”

“Ogni compagnia aerea comunica al passeggero i termini e le condizioni che si applicano alla tariffa scelta e l'applicazione di eventuali tasse, diritti e spese”

---

\* Secondo la definizione di cui all'articolo 2, lettera h: " 'venditore del sistema', qualsiasi impresa e le sue affiliate che provveda alla gestione o commercializzazione di un CRS".

**Informazioni riportate sui biglietti**

- Denominazione della compagnia aerea
- Data di emissione
- Identificazione del vettore
- Identificazione programma fedeltà
- Nome del passeggero (con menzione ‘non trasferibile’)
- Provenienza e destinazione
- Denominazione del vettore e numero del volo
- Classe
- Data e orario
- Prenotazioni (‘OK’) – non valido prima/dopo
- Osservazioni e/o restrizioni (ad es. modifiche della prenotazione ecc.)
- Calcolo della tariffa (in codice)
- Tariffa – tasse – totale
- Forma di pagamento
- Peso o numero delle unità di bagaglio consentite

## **Oggetto dei contratti**

### **Generale**

- Applicabilità delle condizioni ai voli charter

### **Biglietti**

- Cedibilità del biglietto
- Presentazione di un biglietto valido, come condizione per il trasporto
- Sostituzione del biglietto smarrito o danneggiato
- Impedimento o modifica della partenza per forza maggiore, nel caso di biglietti non rimborsabili

### **Validità**

- Periodo di validità
- Proroga del periodo di validità nel caso di impedimento alla partenza dovuto alla mancata conferma della prenotazione da parte del vettore
- Proroga del periodo di validità nel caso di malattia del passeggero, morte del passeggero durante il viaggio, o morte di un familiare del passeggero durante il viaggio

### **Tagliandi: uso in sequenza**

- Uso di tutti i tagliandi in sequenza
- Nuovo calcolo della tariffa se il passeggero modifica il trasporto

### **Tariffa, tasse, diritti e oneri**

- Data di tariffazione impiegata per il calcolo dell'importo
- Indicazione separata sul biglietto di tariffe, diritti e oneri
- Pagamento di tariffe, diritti e oneri da parte del passeggero, compresi gli aumenti
- Rimborso delle riduzioni di tariffe, diritti e oneri
- Valuta di pagamento

### **Prenotazioni**

- Cancellazione della prenotazione per coincidenza o volo di ritorno qualora il passeggero non si presenti all'imbarco di un volo
- Cancellazione della prenotazione nel caso di mancato pagamento
- Assegnazione dei posti a sedere
- Conferma delle prenotazioni

### **Check-in e imbarco**

- Cancellazione della prenotazione nel caso in cui il passeggero non rispetti l'orario previsto per il check-in
- Cancellazione della prenotazione nel caso in cui il passeggero non rispetti l'orario previsto per l'imbarco
- Esclusione della responsabilità per le perdite dovute al mancato rispetto degli orari menzionati

### **Rifiuto e limitazioni del trasporto**

- Rifiuto del trasporto per ragioni di sicurezza, di salute, o di disagio per gli altri passeggeri (elencate nelle condizioni)
- Rifiuto del trasporto per mancato pagamento o illecita acquisizione del biglietto
- Rifiuto del trasporto per mancato possesso di documenti di viaggio validi
- Perquisizione della persona (passeggero) per ragioni di sicurezza

### **Comportamento a bordo del velivolo**

- Misure per reprimere comportamenti inaccettabili
- Impiego di apparecchiature elettroniche

### **Bagaglio**

- Pagamento di sovrapprezzo per bagaglio in eccedenza
- Rifiuto del trasporto di articoli non ammessi (elencati nelle condizioni)
- Ispezione del bagaglio per ragioni di sicurezza
- Check-in del bagaglio
- Ritiro e consegna del bagaglio registrato
- Trasporto di bagaglio non registrato sull'aeromobile
- Trasporto di animali

### **Orari, ritardi e cancellazioni**

- Modifica degli orari dei voli
- Sostituzione del volo o del vettore in circostanze eccezionali
- Negato imbarco o cancellazione non disciplinati dal diritto comunitario

### **Rimborsi**

- Titolare del diritto al rimborso
- Condizioni per il rimborso compreso lo smarrimento del biglietto
- Stima dell'importo rimborsabile
- Diritti o oneri legati al rimborso

### **Formalità amministrative**

- **Obbligo per il passeggero di osservare le regole obbligatorie e responsabilità in caso di trasgressione, compreso il rimborso di multe o oneri pagati dal vettore**
- **Diritto del vettore di rifiutare il trasporto del passeggero che non rispetta determinati obblighi**

### **Responsabilità per danni**

Enunciazione delle regole del vettore in materia di responsabilità per danni nel caso di trasporto non disciplinato dalla normativa comunitaria sulla responsabilità dei vettori aerei o dalle Convenzioni di Montreal o di Varsavia

### **Limiti temporali per reclami ed azioni**

- Presentazione di reclami e azioni riguardanti il bagaglio registrato
- Azioni di risarcimento del danno

### **Servizi supplementari**

- Responsabilità del vettore nel caso di fornitura da parte di un terzo di servizi diversi dal trasporto aereo, e condizioni applicabili (salvo per i servizi ai quali è

applicabile la direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso»).

### Criteri di qualità secondo le norme CEN<sup>76</sup>

La qualità generale del trasporto pubblico di passeggeri include numerosi criteri. I criteri rappresentano il punto di vista del cliente sul servizio fornito e in questa norma sono stati classificati in 8 categorie.

Le categorie 1 e 2 descrivono l'offerta di trasporto pubblico di passeggeri in termini più generali, le categorie 3, 4, 5, 6 e 7 forniscono una descrizione più dettagliata della qualità del servizio, mentre la categoria 8 descrive l'impatto ambientale sulla comunità nel suo insieme:

- 1) **Disponibilità:** portata del servizio fornito in termini geografici, di tempo, frequenza e modo di trasporto;
- 2) **Accessibilità:** accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri, inclusa l'interfaccia con altri modi di trasporto;
- 3) **Informazioni:** apporto sistematico di informazioni sul sistema di trasporto pubblico di passeggeri per aiutare a programmare e a effettuare i viaggi;
- 4) **Tempo:** parametri di tempo rilevanti per la programmazione e lo svolgimento dei viaggi;
- 5) **Servizi alla clientela:** elementi di servizio introdotti per far corrispondere per quanto possibile il servizio standard alle esigenze di ogni cliente;
- 6) **Comfort:** elementi di servizio introdotti per rendere rilassanti e piacevoli i viaggi nel trasporto pubblico passeggeri;
- 7) **Sicurezza:** sensazione di protezione personale vissuta dai clienti, grazie alle misure concrete attuate e ad attività di sensibilizzazione;
- 8) **Impatto ambientale :** effetti sull'ambiente della fornitura di un servizio di trasporto pubblico di passeggeri.

---

<sup>76</sup> 'Transportation - Logistics and Services - Public passenger transport - service quality definition, targeting, measurement' CEN/TC 320 Date 2001-03 prEN 13816, p. 8.

**Obblighi di servizio pubblico: tariffe del trasporto regionale transfrontaliero**

Alcuni esempi di biglietti regionali transfrontalieri

1. Prezzo di un biglietto Tournai-Lille

2<sup>a</sup> classe, sola andata, tariffa normale, valido 2 mesi (biglietto internazionale)

distanza : non oltre 30 km

prezzo = **6,20 EUR**

2. Prezzo di un biglietto Arlon-Lussemburgo

2<sup>a</sup> classe, sola andata, tariffa normale, valido 2 mesi (biglietto internazionale)

distanza : non oltre 30 km

prezzo = **13,20 EUR**

3. Prezzo di un biglietto per un viaggio di 30 km in territorio belga

2<sup>a</sup> classe, sola andata, tariffa normale, valido per un determinato giorno

prezzo = **3,60 EUR**

Queste differenze di prezzo sono in larga misura dovute al fatto che le autorità pubbliche impongono obblighi di servizio pubblico all'impresa ferroviaria solo per i viaggi interni e non sulla porzione internazionale del percorso. Le differenze di prezzo possono essere anche spiegate tramite le differenze dei costi dovute a problemi di interoperabilità.

**Articolo 32 dell'allegato CIV modificato**

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 coincidenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno, o comunque la sua continuazione non è ragionevolmente esigibile 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 coincidenza sono imputabili a 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 e 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.

ALLEGATO 9

**Elenco delle abbreviazioni**

ACI	Airports Council International (Associazione internazionale degli aeroporti)
ATOC	Association of Train Operating Companies (Associazione delle imprese ferroviarie)
BEST	Benchmarking European Sustainable Transport
BOB	Benchmarking Of Benchmarking
BTTB	Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers (Associazione belga degli utenti dei treni, dei tram e degli autobus)
CCTV	Closed Circuit TV (telecamere a circuito chiuso)
CEN	Comité Européen de Normalisation (Comitato europeo di normalizzazione)
CER	Community of European Railways (Comunità delle ferrovie europee)
CFL	Chemins de Fer Luxembourgeois (Ferrovie lussemburghesi)
CIT	Comité International du Transport par rail (Comitato internazionale del trasporto per ferrovia)
CIV	Regole uniformi per il trasporto internazionale per ferrovia di persone e bagagli
COST	Cooperazione nel settore della ricerca tecnica e scientifica
COTIF	Convenzione sui trasporti internazionali per ferrovia
CRS	Sistema telematico di prenotazione
DB	Deutsche Bahn (Ferrovie tedesche)
DSB	Danish State Railways (Ferrovie danesi)
ECF	European Cyclists Federation (Federazione dei ciclisti europei)
EEA	European Economic Area (Spazio economico europeo, SEE)
EUCPN	European Crime Prevention Network (Rete europea di prevenzione del crimine)
FS	Ferrovie dello Stato
IATA	International Air Transport Association (Associazione internazionale del trasporto aereo)
Tecnologie TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
KLM	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (Compagnia aerea olandese)
MEP	Membro del Parlamento europeo
NS	Nederlandse Spoorwegen (Ferrovie olandesi)
OGM	Organisation Gestion Marketing
OTIF	Organizzazione intergovernativa per il trasporto internazionale per ferrovia
PRM	Persona a mobilità ridotta
OSP / (no OSP)	Obbligo o accordo di servizio pubblico / (senza OSP)
RMMS	Rail Market Monitoring Scheme (programma di monitoraggio del mercato ferroviario)
SBB	Schweizerische Bundesbahnen (Ferrovie federali svizzere, FFS)
SNCB	Société nationale des chemins de fer belge (Ferrovie belghe)
SNCF	Société nationale des chemins de fer français (Ferrovie francesi)

SRA	Strategic Rail Authority (Autorità strategica per il settore ferroviario)
TCV	Tarif Commun Voyageur (Tariffa comune viaggiatore)
TEN-T	Rete transeuropea di trasporto
TSI	Specifiche tecniche di interoperabilità, STI
UIC	Unione internazionale delle ferrovie