

# DECRETO LEGISLATIVO 17 aprile 2014 n. 70 - sintesi

Con il [decreto legislativo 70/2014](#) emanato a seguito del deferimento dell'Italia alla Corte di Giustizia europea in quanto non aveva stabilito norme volte a sanzionare le violazioni dei diritti previsti dal [Regolamento n. 1371 del 2007](#) sui diritti dei passeggeri ferroviari – sono stati dettagliati i casi in cui le imprese ferroviarie possono essere sanzionate.

In caso di violazioni l'utente – anche tramite [le sezioni territoriali del Movimento Consumatori](#) - deve prima fare reclamo all'impresa ferroviaria ([in caso di reclami a Trenitalia, vedi pag. 25 Carta della qualità dei servizi](#)) che dovrà rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Dopodiché sarà possibile inviare una segnalazione all'Autorità dei trasporti nelle modalità che verranno specificate sul [sito Internet dell'Autorità](#).

Di seguito un elenco degli obblighi delle imprese ferroviarie, dei diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento CE e delle rispettive sanzioni previste dal d.lgs. 70/2014.

## 1) TRASPORTO DI BICICLETTE

Le imprese ferroviarie consentono ai passeggeri di portare sul treno, se del caso dietro pagamento, le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio ferroviario specifico e se il materiale rotabile lo consente (art. 5 Reg. CE 1371/2007). In caso di inosservanza: sanzione da 200 euro a 1.000 euro (art. 6 d.lgs.).

## 2) SOPPRESSIONE DEI SERVIZI – OBBLIGO DI INFORMAZIONE

Le imprese ferroviarie, o se del caso le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario, rendono pubbliche, con mezzi adeguati e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi (art. 7 Reg.). In caso di inosservanza: sanzione da 2.000 a 20.000 euro (art. 8 d.lgs.).

## 3) INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO

L'impresa ferroviaria è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di cui all'allegato II (PARTE I e II) del Regolamento (art. 8 Reg.), ovvero:

- prima del viaggio: condizioni generali, orari e condizioni per il viaggio più veloce, orari e condizioni per la tariffa più bassa, accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e mobilità ridotta; accessibilità e condizioni di accesso per le biciclette; disponibilità di posti in scompartimenti per fumatori/non fumatori, prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette; attività che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto; disponibilità di servizi di bordo; procedure per il recupero di bagagli smarriti; procedure per la presentazione di reclami;
- durante il viaggio. Servizi a bordo; Prossima fermata; Ritardi; Principali coincidenze, questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.

In caso di inosservanza: sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 a 5.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggetti i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator qualora abbiano la disponibilità delle suddette informazioni (art. 9 d.lgs. 70/2014).

## 4) MODALITÀ DI VENDITA DEI BIGLIETTI

I canali e le modalità di vendita dei biglietti devono presentare ampia accessibilità e facilità di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali e alle modalità di vendita dei biglietti (tramite almeno uno dei seguenti punti di vendita: a) biglietterie o distributori automatici; b) per telefono e su siti internet; c) a bordo dei treni) nonché alle condizioni e ai prezzi applicati (art. 9 Reg.). In caso di inosservanza: sanzione da 5.000 a 20.000 euro (art. 10 d.lgs.). Nel caso in cui anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in prossimità della stessa alcuna modalità di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto è rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo. In caso di violazione: sanzione da 1.000 a 5.000 euro.

## 5) SISTEMI DI INFORMAZIONE DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONI

Per fornire le informazioni ed emettere biglietti di cui al presente regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgono del CIRSRT, da istituire tramite specifiche tecniche previste a livello comunitario (art. 10 Reg.). In caso di violazione: sanzione da 5.000 a 20.000 euro (art. 10 d.lgs.). In caso di inosservanza del divieto di non fornire informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietto ovvero ad entrambi (fatte salve le norme vigenti in materia di privacy): sanzione da 1.000 a 5.000 euro.

## 6) ASSICURAZIONE MINIMA OBBLIGATORIA

L'impresa deve essere adeguatamente assicurata per i danni subiti dai passeggeri e dai loro bagagli (art. 11 e 12 Reg.). In caso di violazione: sanzione da 50.000 a 150.000 euro.

## 7) PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O LESIONI DI UN PASSEGGERO

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria effettua senza indugio e in ogni caso entro 15 giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito. Un pagamento anticipato non è inferiore a 21.000 euro in caso di decesso (art. 13 Reg.). In caso di violazione: sanzione da 10.000 a 20.000 euro se lesioni; da 20.000 a 40.000 euro se decesso.

## 8) RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZA E SOPPRESSIONI: OBBLIGHI DI INFORMAZIONE E INDENNIZZI

Il trasportatore è responsabile nei confronti del viaggiatore per il danno dovuto al fatto che, a causa della soppressione, del ritardo o della mancanza di una corrispondenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno, o comunque la sua continuazione non è ragionevolmente esigibile nello stesso giorno per via di circostanze contingenti. Il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore (art. 32). Il trasportatore è esonerato da questa responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancanza di una corrispondenza sono imputabili a) 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; c) un comportamento di terzi che il trasportatore, nonostante abbia riposto la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare o 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 (art. 32 Reg.).

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra (art. 16 Reg.):

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

L'art. 17 del Regolamento prevede le indennità per il prezzo del biglietto, attraverso i seguenti "risarcimenti minimi": a) 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni del servizio durante il periodo di validità possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie.

Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili. Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.

In caso di inosservanza (art. 14 d.lgs):

- dell'obbligo di rendere conoscibili ai passeggeri le disposizioni sulle modalità di indennizzo e risarcimento per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione treni: sanzioni da 1.000 a 5.000 euro.
- Per ogni singolo evento: sanzione da 2.000 a 10.000 euro;
- Per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi: sanzione da 150 a 500 euro.

#### **9) ASSISTENZA DEL VIAGGIATORE IN CASO DI RITARDO**

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, l'impresa ferroviaria o il gestore della stazione informa i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è possibile (art. 18 Reg.).

In caso di ritardi di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono gratuitamente: a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno complementare, ove e allorché sia fisicamente possibile; c) se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile. In caso di violazioni: per ritardi o interruzione del viaggio: sanzioni da 2.000 a 10.000 euro (art. 15 d.lgs.)

Se il servizio non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri. In caso di violazioni: sanzioni da 2.000 a 10.000 euro (art. 15 d.lgs).

#### **10) DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA: BARRIERE ARCHITETTONICHE E INFORMAZIONI**

Gli artt. 19 e ss. del Regolamento prevedono i diritti di trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta, tra cui in particolare:

- su richiesta l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso (art. 20);
- le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni garantiscono mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta; in caso di mancanza del personale di accompagnamento a bordo di un treno o presso la stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone di avere accesso al trasporto ferroviario (art. 21);
- sono inoltre previsti ulteriori obblighi di assistenza nelle stazioni e a bordo treno (art. 22, 23 e 24 Reg.) e di risarcimento per le attrezzature (art. 25).

In caso di violazioni degli obblighi sulle prenotazioni, vendite, informazioni, accessibilità, assistenza nelle stazioni e a bordo treno: sanzioni da 200 a 1000 euro (art. 16 d.lgs).

#### **11) MISURE DI SICUREZZA, GESTIONE RECLAMI E QUALITA' DEL SERVIZIO SICUREZZA.**

Di concerto con le autorità pubbliche le imprese ferroviarie adottano misure idonee per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e gestire i rischi, anche cooperando e scambiando informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di atti suscettibili di incidere sul livello di sicurezza (art. 26 Reg.). In caso di inosservanza dell'obbligo di adottare le misure di sicurezza: sanzione da 1.000 euro a 5.000 euro (art. 17 d.lgs.).

**12) RECLAMI.** Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal regolamento, provvedendo a un'ampia diffusione tra i passeggeri. La risposta deve essere fornita entro un mese o in casi giustificati informa il passeggero della data nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi entro la quale può aspettare la risposta (art. 27 Reg.). In caso di inosservanza dell'obbligo di adottare un regolamento per la gestione dei reclami: sanzione da 5.000 a 20.000 euro. Per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi di risposta: sanzioni da 200 euro a 1.000 euro (art. 18 d.lgs.).

**13) QUALITA' DEL SERVIZIO.** Le imprese ferroviarie definiscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità, con riferimento a: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione della clientela, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta. In caso di mancato adempimento dell'obbligo di comunicare all'Autorità Trasporti di quanto sopra: sanzioni da 2.000 euro a 10.000 euro.