

CAMERA DEI DEPUTATI

N.381

ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

Schema di decreto legislativo recante disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (381)

(articoli 1, comma 3, e 3 della legge 7 luglio 2009, n. 88)

Trasmesso alla Presidenza il 14 luglio 2011

SCHEMA DI DECRETO LEGISLATIVO RECANTE DISCIPLINA SANZIONATORIA PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007 RELATIVO AI DIRITTI E AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO FERROVIARIO.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

VISTI gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

VISTO il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, entrato in vigore il 3 dicembre 2009;

VISTA la legge 7 luglio 2009, n. 88, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee e, in particolare, l'articolo 3;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale ed, in particolare, il Capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 14 della legge 23 agosto 1988, n. 400;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante codice del consumo;

VISTA la preliminare deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del

ACQUISITO il parere della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano;

ACQUISITI i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

VISTA la deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del.....;

SULLA PROPOSTA del Presidente del Consiglio dei Ministri e del Ministro della giustizia, di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti;

E m a n a

il seguente decreto legislativo:

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1

(Finalità e ambito di applicazione)

1. Il presente decreto reca la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario effettuato su tutta la rete sia nazionale che regionale e locale.
2. Le disposizioni del presente decreto attengono ai livelli essenziali delle prestazioni di cui all'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, al fine di garantire uniformi



livelli di tutela su tutto il territorio nazionale dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario indipendentemente dalla tipologia e dall'ambito territoriale in cui è effettuato.

ART. 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente decreto si applicano le seguenti definizioni:
 - a) regolamento: regolamento n. 1371/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 in materia di diritti e doveri dei passeggeri del trasporto ferroviario;
 - b) Ministero: Ministero delle infrastrutture e trasporti;
 - c) Agenzia: Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 10 agosto 2007, n. 162;
 - d) Organismo di controllo: direzione generale per il trasporto ferroviario del Ministero;
 - e) CIRSRT: sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
 - f) STI: specifiche tecniche di interoperabilità;
 - g) Condizioni Generali di Trasporto: le condizioni del vettore, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
 - h) gestore di stazione: il gestore dell'infrastruttura competente;
 - i) *tour operator*: l'organizzatore o il rivenditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 2, punti 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE
 - l) venditore di biglietti: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria o per conto proprio;
 - m) contratto di trasporto: un contratto di trasporto, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero, per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
 - n) impresa ferroviaria: qualsiasi impresa pubblica o privata titolare di una licenza, la cui attività principale consiste nella prestazione di servizi per il trasporto di merci e/o di persone per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;
 - o) gestore dell'infrastruttura: qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione della infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definita all'articolo 3 della direttiva 91/440/CEE, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza della infrastruttura.

ART. 3

(Organismo di controllo)

1. L'Organismo di controllo di cui all'articolo 30 del regolamento, competente per lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 4 del presente decreto, è designato nella direzione generale per il trasporto ferroviario del Ministero. Con successivo decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti da adottare entro tre mesi dall'entrata in vigore del presente decreto si provvede all'attribuzione delle suddette competenze ad uno degli uffici di livello dirigenziale non generale della predetta direzione generale, come individuati con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 2 aprile 2009, n. 307.



2. Ai fini dello svolgimento dei compiti di cui al comma 1, all'ufficio competente individuato ai sensi del predetto comma, sono assegnate ulteriori unità di personale appartenenti alla terza area ex area C e alla seconda area ex area B. Dette unità di personale sono reperite esclusivamente nell'ambito del personale già in servizio presso il Ministero.

ART. 4

(Funzioni dell'Organismo di controllo)

1. L'Organismo di controllo vigila sulla corretta applicazione del regolamento e può effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al regolamento stesso, per quanto ivi previsto. L'Organismo è altresì responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal presente decreto.
2. Per le funzioni di cui al comma 1 l'Organismo di controllo può acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto informazioni e documentazione e può effettuare verifiche e ispezioni presso le imprese ferroviarie o il gestore dell'infrastruttura.
3. L'Organismo di controllo presenta una relazione entro il 30 giugno di ciascun anno al Ministro delle infrastrutture e dei trasporti in ordine all'applicazione del regolamento e all'attività espletata con riferimento all'anno solare precedente.
4. Ogni passeggero può presentare un reclamo per presunte infrazioni al regolamento, anche avvalendosi di strumenti telematici e di semplificazione, secondo modalità tecniche stabilite con successivo decreto ministeriale. L'Organismo di controllo istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento dell'infrazione.
5. Per i servizi di competenza regionale e locale i reclami devono essere inoltrati alle competenti strutture regionali che, previo esame che ne accerti la non manifesta infondatezza, provvedono a trasmetterli all'Organismo di controllo con periodicità mensile. E' fatta salva l'applicazione delle penali previste dai contratti di servizio pubblico in vigore, limitatamente a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del presente decreto. Con decreto del Ministro sono individuate le predette strutture regionali sulla base delle indicazioni fornite dalle singole regioni. Per tutti gli altri servizi il reclamo è inoltrato direttamente all'Organismo di controllo.

ART. 5

(Procedimento per l'accertamento e irrogazione delle sanzioni)

1. Il dirigente preposto all'ufficio del Ministero di cui all'articolo 3, comma 1, nomina il responsabile del procedimento competente per l'istruttoria e per ogni altro adempimento endoprocedimentale relativamente ad ogni presunta violazione del regolamento.
2. Il responsabile del procedimento valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza da chiunque vi abbia interesse, ravvisata la non manifesta infondatezza dell'esposto, formula la proposta di avvio del procedimento sanzionatorio predisponendo lo schema di atto di contestazione che è adottato dal dirigente dell'ufficio. Il provvedimento di contestazione è portato a conoscenza dell'interessato con le modalità di cui all'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689.
3. L'atto di contestazione deve contenere:
 - a) l'indicazione dell'Organismo di controllo quale soggetto competente; l'oggetto della contestazione; l'analitica esposizione dei fatti e gli elementi essenziali della violazione contestata;



- b) l'ufficio competente e il nominativo del responsabile del procedimento e ove diverso l'indirizzo dell'ufficio dove è possibile presentare memorie, perizie e altri scritti difensivi, essere sentiti dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto di contestazione, nonché avere accesso agli atti;
 - c) il termine entro cui l'interessato può esercitare le facoltà di cui alla lettera b), comunque non inferiore a trenta giorni, nel rispetto del termine di cui all'articolo 18 della legge 24 novembre 1981, n. 689;
 - d) la menzione della possibilità di effettuare il pagamento in misura ridotta ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, ove applicabile;
 - e) il termine di conclusione del procedimento nel rispetto del termine di cui al comma 5.
4. Il responsabile del procedimento può in ogni momento dell'istruttoria, entro i termini previsti dal comma 3, richiedere ai soggetti che ne siano in possesso di fornire informazioni e di esibire documenti utili ai fini dell'istruttoria e disporre ispezioni al fine di controllare i documenti e di acquisirne copia. La richiesta deve indicare:
- a) i fatti e le circostanze in ordine ai quali si chiedono chiarimenti;
 - b) lo scopo della richiesta;
 - c) il termine entro il quale deve pervenire la risposta o essere trasmesso il documento;
 - d) le modalità attraverso cui fornire le informazioni.
5. Il procedimento di accertamento della violazione si conclude entro novanta giorni dall'avvio con provvedimento espressamente motivato. Il termine è interrotto qualora siano presentate o sia necessario acquisire informazioni o documentazione ai fini dell'accertamento della presunta violazione ed inizia nuovamente a decorrere dalla presentazione o dall'acquisizione delle informazioni o della documentazione richieste. Il procedimento di accertamento della violazione si conclude comunque entro sei mesi dall'avvio; dell'esito è data formale comunicazione all'interessato anche in caso di archiviazione.
6. Fatta salva l'applicabilità immediata delle sanzioni per le violazioni di cui agli articoli 13, 15 e 16 del presente decreto, qualora sia accertata la violazione, all'interessato viene data formale comunicazione circa l'esito del procedimento istruttorio ed assegnato un termine compreso tra trenta e novanta giorni per adempiere alle relative prescrizioni; in caso di adempimento è ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla sesta parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa. Decorso tale termine, l'inosservanza delle prescrizioni ed il mancato rispetto dei termini imposti per gli adempimenti richiesti, comportano l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dal presente decreto per la violazione accertata per un importo almeno pari alla metà del massimo della sanzione edittale.
7. La determinazione che commina la sanzione è notificata al soggetto interessato con le modalità di cui all'articolo 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689, nonché pubblicata sul sito internet del Ministero nella sezione relativa all'Organismo di controllo. La determinazione deve contenere l'indicazione del termine del pagamento della sanzione e le relative modalità, l'autorità giurisdizionale a cui è possibile proporre ricorso ed il termine per ricorrere.
8. Il pagamento della sanzione è effettuato entro trenta giorni dalla notifica dell'atto di cui al comma 6 ovvero entro il diverso termine indicato nel predetto atto con le modalità previste dal decreto legislativo 3 luglio 1997, n. 241, esclusa la compensazione ivi prevista. Del pagamento è data mensilmente comunicazione all'Organismo di controllo, con modalità telematiche, a cura della struttura di gestione di cui all'articolo 22 del decreto legislativo n. 241 del 1997.



9. L'Organismo di controllo determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione dal presente decreto, nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione:
 - a) della gravità della violazione;
 - b) della reiterazione della violazione;
 - c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati.
10. Con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze il cinquanta per cento dell'importo derivante dal pagamento delle sanzioni versate all'entrata del bilancio dello Stato, è riassegnato allo stato di previsione della spesa del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, ai fini dell'eventuale potenziamento del servizio preposto all'attività di vigilanza e controllo.
11. L'Organismo di controllo, qualora venga a conoscenza di violazioni ai sensi del presente articolo che appaiono suscettibili di mettere in pericolo la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario, ne informa tempestivamente l'Agenzia.
12. Tutte le notizie, le informazioni o i dati riguardanti i soggetti passivi del procedimento sanzionatorio sono tutelati dal segreto d'ufficio anche nei riguardi delle pubbliche amministrazioni.

CAPO II

SANZIONI IN MATERIA DI CONTRATTO DI TRASPORTO

DI OBBLIGO DI INFORMAZIONE E VENDITA DI BIGLIETTI

ART. 6

(Sanzioni relative al trasporto di biciclette)

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 5 del regolamento relativo alla possibilità di trasporto delle biciclette a bordo del treno, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

ART. 7

(Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all'applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto)

1. Sono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento.

ART. 8

(Sanzioni in materia di obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi)

1. Nel caso in cui spetti all'impresa ferroviaria rendere preventivamente pubblica la propria decisione di sopprimere un servizio, ai sensi dell'articolo 7 del regolamento, e tale obbligo risulti inosservato, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ciascun treno.



ART. 9

(Informazioni relative al viaggio)

1. In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di trasporto di cui all'allegato II, parte I, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro 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.
2. In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'allegato II, parte II, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

ART. 10

(Sanzioni relative alle modalità di vendita di biglietti)

1. I canali e le modalità di vendita dei biglietti devono presentare ampie accessibilità e facilità di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali ed alle modalità di vendita dei biglietti nonché alle condizioni e ai prezzi applicati.
2. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 9, paragrafo 2, del regolamento, relativo alle modalità di distribuzione dei biglietti per i servizi di trasporto non oggetto di contratto di servizio pubblico, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.
3. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 9, paragrafo 3, del regolamento, relativo alle modalità di distribuzione dei biglietti per i servizi oggetto di contratti di servizio pubblico, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.
4. Fatto salvo quanto previsto al comma 5, qualora 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 comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
5. Le imprese ferroviarie che non intendano offrire la possibilità di ottenere biglietti a bordo treno, qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 4, del regolamento, ne danno motivata informazione all'Organismo di controllo e rendono pubblica tale decisione, anche mediante pubblicazione nelle Condizioni Generali di Trasporto.
6. In caso di inosservanza dell'obbligo di informare i viaggiatori della mancanza di biglietteria o distributore automatico in stazione, di cui all'articolo 9, paragrafo 5, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1000 euro a 5.000 euro.



ART. 11

(Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione)

1. Le imprese ferroviarie che violano l'obbligo imposto dall'articolo 10, paragrafo 4, del regolamento, sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.
2. 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, di cui all'articolo 10, paragrafo 5, del regolamento, fatta salva l'applicazione delle norme vigenti in materia di tutela della riservatezza, le imprese ferroviarie o venditori di biglietto sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. L'Organismo di controllo, qualora venga a conoscenza di inosservanze ai sensi del presente comma, ne informa tempestivamente il Garante per la protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

CAPO III

SANZIONI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ DELLE IMPRESE FERROVIARIE IN RELAZIONE AI PASSEGGERI ED AI LORO BAGAGLI

ART. 12

(Sanzioni relative all'obbligo di assicurazione minima)

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di copertura assicurativa minima definita ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 euro.

ART. 13

(Sanzioni relative all'obbligo di pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero)

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di corrispondere il pagamento anticipato per il decesso o ferimento del passeggero, di cui all'articolo 13, paragrafi 1 e 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 20.000 euro in caso di lesioni del passeggero e da 20.000 euro a 40.000 euro in caso di decesso. L'importo della sanzione applicata non è detraibile dalla somma dovuta a titolo di risarcimento qualora sia accertata la responsabilità dell'impresa ferroviaria.

CAPO IV

SANZIONI RELATIVE A RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI

ART. 14

(Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni)

1. L'impresa ferroviaria rende conoscibili ai passeggeri, secondo forme e con mezzi idonei, ed anche mediante l'istituzione di servizi su portali *internet*, le disposizioni concernenti le modalità di indennizzo e di risarcimento in caso di responsabilità per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione di treni, come previsti dagli articoli 15, 16 e 17 del regolamento. In caso di inosservanza di tale obbligo l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
2. Per ogni singolo evento con riferimento al quale l'impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi, coincidenze



perse o soppressioni, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro.

3. Per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall'articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro.

ART. 15

(Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore)

1. Salvo quanto previsto al comma 2, in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'articolo 18 del regolamento, in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi.
2. In caso di inosservanza dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi.

CAPO V

*SANZIONI PER VIOLAZIONE OBBLIGHI RELATIVI A PERSONE CON DISABILITÀ E
PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA*

ART. 16

*(Sanzioni per mancata osservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con
disabilità o a mobilità ridotta)*

1. Le imprese ferroviarie ed i gestori di stazione, entro centottanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, sono tenuti a dare comunicazione all'Organismo di controllo delle norme di accesso non discriminatorie adottate per garantire il diritto di trasporto di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta in conformità a quanto previsto dalle disposizioni del Capo V del regolamento. In caso di inosservanza di tale obbligo, le imprese ferroviarie o i gestori di stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di 500 euro per ogni giorno di ritardo e sino ad un massimo di 100.000 euro.
2. Per ogni singolo caso di inosservanza degli obblighi previsti dalle disposizioni di cui agli articoli 19, paragrafo 2, 20, 21, paragrafo 2, 22, paragrafi 1 e 3, 23, paragrafo 1, 24 e 25, del regolamento, concernenti le prenotazioni e le vendite dei biglietti, le informazioni, l'accessibilità al trasporto ferroviari, l'assistenza nelle stazioni e l'assistenza a bordo di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, le imprese ferroviarie, i gestori di stazione il venditore di biglietti o il *tour operator* in ragione dei rispettivi obblighi sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.
3. Nel caso di mancato o non conforme adeguamento alle STI previste a tutela dell'accessibilità delle stazioni delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone a mobilità ridotta, ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i gestori di stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro, per ogni singolo caso.



CAPO VI

SANZIONI RELATIVE AGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

ART. 17

(Sanzioni per mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri)

1. Le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano le misure idonee, stabilite di concerto con le autorità pubbliche, allo scopo di assicurare la sicurezza personale dei passeggeri come prescritto dall'articolo 26 del regolamento. In caso di inosservanza del predetto obbligo le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

ART. 18

(Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori)

1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dalla entrata in vigore del presente decreto, sono tenute a regolare, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 1, del regolamento, la raccolta dei reclami presentati in relazione ai diritti ed agli obblighi contemplati dal regolamento ed istituiscono meccanismi e strutture per il loro trattamento. In caso di inosservanza di tale obbligo le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggette le imprese ferroviarie che non provvedano a diffondere tra i passeggeri informazioni sulle modalità di organizzazione del servizio preposto alla raccolta ed al trattamento degli esposti in caso.
2. Per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.
3. Le imprese ferroviarie rendono pubbliche, tramite inserimento nella relazione annuale sulla qualità del servizio di cui all'articolo 19, comma 2, le informazioni relative al numero e alle categorie degli esposti ricevuti e trattati, ai tempi di risposta e alle misure adottate per migliorare eventualmente le procedure, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 3, del regolamento. Nel caso di inosservanza di tale obbligo l'impresa è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

ART. 19

(Sanzioni in materia di norme sulla qualità del servizio)

1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, hanno l'obbligo di comunicare all'Organismo di controllo le norme adottate in materia di qualità del servizio ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, del regolamento, che devono contenere almeno gli elementi di cui all'Allegato III del regolamento. Per l'inosservanza di tale obbligo l'impresa ferroviaria è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro.
2. Le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare sul loro sito *internet* e a mettere a disposizione sul sito *internet* dell'ERA - Agenzia ferroviaria europea - una relazione annuale sulle prestazioni in materia di qualità del servizio, ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento. In caso



di inosservanza le imprese sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 2.000 euro a 10.000 euro.

CAPO VII
SANZIONI RELATIVE AD OBBLIGHI INFORMATIVI

ART. 20

(Sanzioni per violazione obbligo di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti)

1. In caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 29, paragrafi 1 e 2, del regolamento, in materia di informazioni ai passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che su loro incombono, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e ai *tour operator*, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

CAPO VIII
DISPOSIZIONI FINANZIARIE E FINALI

ART. 21

(Disposizioni finanziarie)

1. Dall'attuazione delle disposizioni del presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.
2. Le Amministrazioni interessate provvedono all'adempimento dei compiti derivanti dal presente decreto con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e farlo osservare.

