Schema di D.Lgs. recante disciplina sanzionatoria delle violazioni del regolamento (CE) n.1371/2007 (diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario)
Atto del Governo 75

dossier n° 77 - Schede di lettura
5 febbraio 2014

Informazioni sugli atti di riferimento

Atto del Governo:	75
Titolo:	Schema di D.Lgs. recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n.1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario
Norma di riferimento:	Articolo 1, comma 1 della legge 15 dicembre 2011, n. 217 (legge Comunitaria 2010)
Numero di articoli:	21
Date:	
presentazione:	14 gennaio 2014
assegnazione:	14 gennaio 2014
termine per l'espressione del parere:	23 febbraio 2014
termine per l'emanazione dell'atto:	17 aprile 2014
Commissione competente :	IX Trasporti, II Giustizia, XIV Unione Europea
Rilievi di altre Commissioni :	V Bilancio

Contenuto

Premessa

Il regolamento (CE) n. 1371/2007

Il **regolamento (CE) n. 1371 del 2007 si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari** nella Comunità, forniti da una o più **imprese ferroviarie titolari di licenza**, e disciplina:

a) le informazioni che devono essere fornite dalle imprese ferroviarie, la conclusione di contratti di trasporto, l'emissione di biglietti e l'attuazione di un sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;

b) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;

c) gli obblighi delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo;

d) la protezione delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel viaggio in treno e l'assistenza alle medesime;

e) la definizione e il monitoraggio di norme di qualità del servizio, la gestione dei rischi in materia di sicurezza personale dei passeggeri e il trattamento dei reclami; e

f) le regole generali in materia di attuazione.

Il Regolamento è entrato in vigore il 3 dicembre 2009

Lo **schema di decreto legislativo** in commento **delinea il quadro sanzionatorio per le violazioni dei diritti individuati dal Regolamento**, in modo da **rendere pienamente efficace la tutela dei diritti** ivi previsti. L'art. 32 del Regolamento prevede infatti che gli Stati membri debbano definire il regime sanzionatorio, secondo **criteri di effettività, proporzionalità e capacità dissuasiva**, adottando altresì tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione.

Capo I

Ambito di applicazione

L'articolo 1, definisce l'**ambito di applicazione e le finalità** del decreto ed evidenzia la necessità di garantire su tutto il territorio nazionale un livello di tutela uniforme relativo ai **diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario**, per garantire il quale si definisce una precisa **disciplina sanzionatoria amministrativa** per le violazioni delle disposizioni del

regolamento (CE) n. 1371/2007.

In relazione ai **criteri per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie**, l'art. 11 della **legge 689/1981**, stabilisce che nella ***determinazione*** della sanzione amministrativa pecuniaria fissata dalla legge **tra un limite minimo ed un limite massimo** (e nell'applicazione delle sanzioni accessorie facoltative), si abbia riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche.
Le sanzioni amministrative non sono considerate diminutive della dignità della persona, non vengono iscritte nel casellario giudiziario e non incidono sul godimento dei diritti politici; possono colpire anche le persone giuridiche e, quando hanno carattere pecuniario, l'obbligo del loro pagamento si trasmette agli eredi.
La ***sanzione amministrativa pecuniaria*** consiste "nel pagamento di una somma di denaro non inferiore a 10 euro e non superiore a 15.000 euro", tranne che per le sanzioni proporzionali, che non hanno limite massimo. Fuori dei casi espressamente stabiliti dalla legge, il **limite massimo** della sanzione amministrativa pecuniaria non può, per ciascuna violazione superare il decuplo del minimo (art. 10).Le sanzioni amministrative possono anche non essere pecuniarie ma *interdittive*: si pensi alla sospensione o decadenza da licenze o concessioni e, in genere, nella privazione di un diritto o di una capacità nei confronti di chi abbia trasgredito un precetto.

Organismo di controllo

L'articolo 2 reca le definizioni, mentre l'**articolo 3** individua **l'Organismo di controllo,** previsto obbligatoriamente in ogni Stato membro, nelle more della definitiva operatività dell'Autorità di regolazione dei trasporti, nella **Direzione generale per il trasporto ferroviario del Ministero delle infrastrutture e trasporti**.

L'articolo specifica anche che con decreto del MInistro delle infrastrutture e dei trasporti, da adottare entro trenta giorni dall'entrata in vigore del decreto legislativo, si provvede all'attribuzione delle competenze a uno degli uffici di livello dirigenziale non generale della Direzione generale (comma 1); si prevede inoltre che a tale ufficio siano assegnate ulteriori unità di personale in misura pari ad almeno dieci unità appartenenti alla terza area ex area C e alla seconda area ex area B, nell'ambito del personale già in servizio presso il Ministero (non viene indicato il numero massimo di tali unità di personale).

A tale proposito l'**art. 30 del Regolamento** prevede l'**obbligo di ogni Stato membro di designare uno o più organismi di controllo pienamente indipendenti** "da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, dall'organismo preposto all'imposizione dei diritti e dall'organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e dall'impresa ferroviaria".
Nella **relazione governativa** si sottolinea che la Direzione del MIT individuata provvisoriamente come organismo di controllo, rispetterebbe comunque i requisiti di terzietà imposti dalla normativa comunitaria, in quanto la Direzione ed il Ministero non hanno competenza sull'assegnazione di capacità dell'infrastruttura ferroviaria, nè di imposizione di diritti per l'accesso a questa, in quanto compiti demandati al Gestore dell'infrastruttura (R.F.I. S.p.A).

Profili problematici

*A tale proposito si segnala che nella **procedura di infrazione** aperta contro l'Italia (*vedi *infra* il paragrafo "Procedure di contenzioso"), *la Commissione osserva, tra l'altro, che la **Direzione Generale per il trasporto ferroviario** del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, designata provvisoriamente, **non sembra un organismo dotato dei necessari poteri e in grado di garantire l'applicazione e il rispetto del regolamento** .*

*Si segnala inoltre che **l'Autorità di regolazione dei trasporti**, insediatasi a Torino il 17 settembre 2013, è **pienamente operativa dal 15 gennaio 2014,** come indicato nel comunicato dell'Autorità stessa del 21 gennaio 2014.*

Si ricorda che in base all'articolo 37, comma 6-*bis* del decreto-legge n. 201/2011prevede che sia l'Autorità medesima a deliberare, con propria delibera, l'entrata in operatività. Ciò è avvenuto, come si evince dal Comunicato sopra citato, con effetti a decorrere dal 15 gennaio 2014. Nell'audizione resa di fronte alle Commissioni riunite IX Trasporti della Camera e 8ª Lavori pubblici e comunicazioni del Senato l'8 ottobre 2013, il Presidente dell'Autorità associava l'adozione della delibera di entrata in operatività all'approvazione, da parte dell'Autorità dei regolamenti di organizzazione e del personale. Tali regolamenti sono stati adottati, rispettivamente, il 16 ottobre 2013 e il 31 ottobre 2013.

Alla luce di quanto sopra esposto, andrebbe pertanto valutata l'ipotesi di sopprimere la previsione che attribuisce le funzioni di organismo di controllo in via transitoria alla Direzione generale per il trasporto ferroviario del Ministero.

L'articolo 4 reca le **funzioni dell'Organismo di controllo.** Si tratta delle seguenti:

- **vigilare** sulla corretta applicazione del Regolamento;
- effettuare **monitoraggi e indagini conoscitive** sui servizi di cui al Regolamento;
- accertare le violazioni e **irrogare le sanzioni**;
  In relazione a queste funzioni può effettuare verifiche e ispezioni presso le imprese ferroviarie o il gestore dell'infrastruttura per acquisire documentazione e informazioni.
- istruire e **valutare i reclami dei passeggeri**.

Si prevede infatti **(comma 4)** che **ciascun passeggero possa presentare un reclamo** all'Organismo di controllo per le infrazioni al Regolamento, secondo modalità tecniche, anche telematiche, da definire con successivo **decreto ministeriale**.

La possibilità di presentare reclamo all'Organismo di controllo o a qualsiasi altro organismo appropriato designato dallo Stato membro, è espressamente prevista dall'art. 30, par. 2 del regolamento comunitario.

Per i servizi di competenza regionale è invece previsto l'inoltro alle competenti strutture regionali che provvedono poi, se non vi è manifesta infondatezza, a trasmetterli mensilmente all'Organismo di controllo.

L'**Organismo** presenta una **relazione al Parlamento** entro il 30 giugno di ciascun anno.

Accertamento e irrogazione sanzioni: procedimento

L'articolo 5 individua il **procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni**.

La procedura delineata (**commi 1-4**) prevede innanzitutto che il dirigente preposto alla Direzione generale per il trasposto ferroviario nomini il responsabile del procedimento competente per l'istruttoria, il quale, valutati gli elementi che possono essere portati a sua conoscenza anche da chiunque vi abbia interesse e salva la manifesta infondatezza, formula la proposta di avvio del procedimento predisponendo un atto di contestazione, che viene adottato dal dirigente e portato a conoscenza dell'interessato con le modalità dell'art. 14 della legge n. 689/1981.

Deve essere menzionata la possibilità del pagamento in misura ridotta, di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981, ove applicabile, e si prevede che il procedimento di accertamento della violazione si **concluda entro 90 giorni** dall'avvio, salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione, ma comunque nel **termine massimo di sei mesi** dall'avvio (**comma 5**).

Per le **violazioni degli articoli 13, 15 e 16** (rispettivamente: pagamento anticipato per il decesso o ferimento del passeggero; mancata assistenza al viaggiatore e mancata fornitura di servizi di trasporto alternativi nel caso di impossibilità a proseguire il viaggio; violazioni nei confronti di passeggeri con ridotta mobilità e con disabilità) è fatta salva **l'applicabilità immediata delle sanzioni**, mentre negli **altri casi** viene assegnato un **termine di compreso tra 30 e 90 giorni** all'interessato per adempiere, con **pagamento in misura ridotta pari ad un sesto del massimo** previsto per la violazione commessa (**comma 6**).

Tale misura del pagamento in misura ridotta è più favorevole rispetto a quella prevista nell'art. 16 della legge n. 689/1981, che prevede un terzo del massimo da pagare nel termine di 60 giorni .

Si ricorda infatti che in base alla legge n. 689/1981, l'applicazione della sanzione deve avvenire secondo il seguente procedimento:

- accertamento, contestazione-notifica al trasgressore;
- pagamento in misura ridotta o inoltro di memoria difensiva all'autorità amministrativa;
- archiviazione o emanazione di ordinanza ingiunzione di pagamento da parte dell'autorità amministrativa;
- eventuale opposizione all'ordinanza ingiunzione davanti all'autorità giudiziaria (giudice di pace o tribunale);
- accoglimento dell'opposizione anche parziale o rigetto (sentenza ricorribile in Cassazione);
- eventuale esecuzione forzata per la riscossione delle somme.

La legge n. 689/1981 prevede poi che la violazione debba essere immediatamente contestata o comunque notificata al trasgressore entro novanta giorni (art. 14); entro i successivi sessanta giorni l'autore può conciliare pagando una somma ridotta pari alla terza parte del massimo previsto o pari al doppio del minimo (cd. oblazione o pagamento in misura ridotta).

Il **comma 9 dell'art. 5** prevede che l'**Organismo di controllo determini l'importo delle sanzioni pecuniarie**, nell'ambito dei limiti previsti, nel rispetto dei **principi di effettività e proporzionalità** ed **in funzione** della **gravità** della violazione, della **reiterazione**, delle azioni poste in essere per attenuare le conseguenze della violazione ed anche del **rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti nella violazione rispetto a quelli trasportati**.

A tale proposito l'art. 32 del Regolamento prescrive solo che le sanzioni previste siano effettive, proporzionate e dissuasive.

Destinazione dei proventi delle sanzioni

In base al **comma 10,** il 50 per cento delle **somme derivanti dal pagamento delle sanzioni** viene **riversato in un apposito fondo, da istituire** nello **stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e trasporti**, per l'eventuale **potenziamento dell'attività di controllo** (presumibilmente del Ministero ma non viene specificato di quale controllo si tratti). Si prevede poi che il fondo sia successivamente ripartito, con apposito decreto adottato d'intesa con la Conferenza Stato Regioni, tra il Ministero e le regioni, trasferendo a ciascuna regione la a metà dell'importo derivante dal pagamento delle sanzioni relative ai servizi di trasporto ferroviario di competenza regionale e locale riferibili al proprio territorio.

Il **comma 11** prevede l'obbligo dell'Organismo di controllo di **informare** tempestivamente l'**Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie** nel caso di violazioni suscettibili di mettere in pericolo la sicurezza e il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario.
Si prevede infine che i **soggetti passivi del procedimento sanzionatorio** siano **tutelati dal segreto d'ufficio anche nei riguardi delle pubbliche amministrazioni** (**comma 12**).

Capo II (**artt. 6-11**)

Sanzioni sul contratto di trasporto

Gli **articoli da 6 ad 11** recano le **specifiche sanzioni relative al contratto di trasporto, alla vendita dei biglietti ed agli obblighi informativi.**
Le **sanzioni pecuniarie** sono le seguenti:

- violazione della possibilità di trasportare **biciclette** a bordo del treno: da 200 a 1.000 euro (**art. 6**);
- violazione dell'obbligo di rendere pubblica la **soppressione di un servizio** (l'art. 7 del Regolamento prevede che tali decisioni siano rese pubbliche con mezzi adeguati e prima di attuarle): da 2.000 a 10.000 euro per ciascun treno (**art. 8)**;
- inosservanza da parte delle imprese ferroviarie e dei venditori di biglietti (compresi i tour operatori ed i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio, se queste informazioni sono disponibili) di ciascuno degli **obblighi informativi** previsti **prima del viaggio**: da 1.000 a 5.000 euro;
  Si tratta dei seguenti: Condizioni generali applicabili al contratto; Orari e condizioni per il viaggio più veloce; Orari e condizioni per la tariffa più bassa; Accessibilità, condizioni di accesso e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone con disabilità e a 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 a bordo; Procedure per il recupero dei bagagli smarriti; Procedure per la presentazione di reclami.
- inosservanza da parte delle imprese ferroviarie degli **obblighi informativi durante il viaggio**: da 1.000 a 5.000 euro (**art. 9**);
  Si tratta dei seguenti: Servizi a bordo; Prossima fermata; Ritardi; Principali coincidenze; Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.
- violazione dell'obbligo delle imprese ferroviarie, per i **servizi di trasporto non oggetto di contratto di servizio pubblico,** di **distribuire biglietti ai passeggeri** almeno attraverso una tra le seguenti **modalità**: biglietterie o distributori automatici; per telefono, su siti Internet o con altre tecnologie diffuse; a bordo dei treni. La sanzione va da 5.000 a 20.000 euro (**art. 10, co. 2**);
- violazione dell'obbligo delle imprese ferroviarie, per i **servizi di trasporto oggetto di contratto di servizio pubblico** di **distribuire biglietti** ai passeggeri o con biglietterie/distributori automatici oppure a bordo dei treni. La sanzione va da 5.000 a 20.000 euro e qualora non sia disponibile almeno una di queste modalità si prevede che il biglietto sia rilasciato a bordo senza alcun sovrapprezzo**,** in caso contrario si applica una sanzione da 1.000 a 5.000 euro, a meno che l'impresa ferroviaria non abbia previamente comunicato all'Organismo di controllo la decisione di non consentire la bigliettazione a bordo (ciò è consentito per alcuni precisi motivi) e tale decisione sia stata resa pubblica anche tramite la pubblicazione nelle Condizioni Generali di Trasporto **(art. 10, co. 3, 4 e 5)**; per l'inosservanza dell'obbligo di informare in stazione i passeggeri della mancanza di biglietteria o distributore automatico indicando dove è possibile reperire il biglietto, si prevede una sanzione da 1.000 a 5.000 euro **(art. 10, co. 6)**;
- violazione dell'obbligo delle imprese ferroviarie di **adattare** il "**sistema telematico di informazioni e prenotazioni** per il trasporto ferroviario" **(CIRSRT)** di cui si devono avvalere le imprese ferroviarie ed i venditori di biglietti e che contiene: tabelle di marcia

e orari dei servizi passeggeri, disponibilità di posti sui servizi passeggeri, tariffe e condizioni speciali, accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, in **funzione dei requisiti** stabiliti nelle **specifiche tecniche di interoperabilità** (STI), secondo un piano di realizzazione definito nelle STI stesse: da 5.000 a 20.000 euro (**art. 11, co. 1**);

- inosservanza del **divieto di non fornire informazioni personali su singole prenotazioni** ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietto: da 1.000 a 5.000 euro, fatta salva l'applicazione delle norme in materia di riservatezza e con l'obbligo dell'Organismo di controllo, in questo caso, di informare tempestivamente il Garante per la protezione dei dati personali (**art. 11, co. 2**).

L'**art. 7** prevede poi, in linea con l'art. 6 del Regolamento, l'**inefficacia delle clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri** che vengano introdotte nel contratto di trasporto.

Sanzioni su obblighi assicurativi

Il **Capo III (art. 12 e art.13**) attiene alla responsabilità delle imprese ferroviarie per l'**assicurazione dei passeggeri e dei loro bagagli**.
Le **sanzioni** previste sono le seguenti:

- inosservanza dell'obbligo di **copertura assicurativa minima**:da 50.000 a 150.000 euro (**art. 12**);
- inosservanza dell'obbligo del **pagamento anticipato per il decesso o ferimento del passeggero**: rispettivamente **da 20.000 a 40.000 euro** oppure da 10.000 a 20.000 euro, non detraibili dalla somma dovuta a titolo di risarcimento qualora sia accertata la responsabilità dell'impresa ferroviaria (**art. 13**);

A tale proposito si segnala che l'art. 13, par. 2 del Regolamento prevede pagamento anticipato ***non inferiore a 21.000 euro per passeggero*** *in caso di decesso , mentre la sanzione minima viene fissata dallo schema a 20.000 euro.*Si ricorda che vi è l'obbligo dell'impresa ferroviaria , sancito dall'art. 13, par. 1 del Regolamento, di effettuare senza indugio e in ogni caso entro quindici giorni dall'identificazione della persona fisica avente diritto al risarcimento, i pagamenti anticipati eventualmente necessari per soddisfare le immediate necessità economiche proporzionalmente al danno subito.

Sanzioni per ritardi

Il **Capo IV** (**artt. 14 e 15**) individua le sanzioni per i **ritardi, le perdite di coincidenze e le soppressioni.**
Le **sanzioni** previste sono le seguenti:

- inosservanza dell'obbligo delle imprese ferroviarie di rendere conoscibili ai passeggeri con forme e mezzi idonei ed anche sui portali internet, le **modalità di indennizzo e risarcimento in caso di ritardi, perdite di coincidenze o soppressione di treni**: da 1.000 a 5.000 euro (**art. 14, co. 1**);
- **violazione di uno degli obblighi,** previsti dagli articoli 15, 16 e 17 del Regolamento, **in caso di ritardi, coincidenze perse o soppressioni**: da 2.000 a 10.000 euro per ciascun evento (**art. 14, co. 2**).
  A tale proposito si ricorda che **l'art.16 del Regolamento** prevede che **qualora sia ragionevolmente prevedibile** che **il ritardo** all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà **superiore a 60 minuti**, il passeggero possa scegliere immediatamente tra:
  a) ottenere il **rimborso integrale del biglietto** (che deve essere effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda), 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. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17;
  b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
  c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.
  L'articolo 17 del Regolamento, fermo restando il diritto al trasporto e con la possibilità del passeggero di chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16, fissa i seguenti **risarcimenti minimi:**
  a) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di **ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;**
  b) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di **ritardo pari o superiore a 120 minuti**.
- **ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi** maggiore di tre volte il

termine di un mese dalla richiesta: da 150 a 500 euro per ogni singolo caso (**art. 14, co. 3**);
- **mancata assistenza al viaggiatore** in caso di ritardo o interruzione del viaggio e **mancata fornitura di servizi alternativi** nel caso di impossibilità a proseguire il viaggio: da 2.000 a 10.000 euro (**art. 15**).

Passeggeri con mobilità ridotta

Il **Capo V (art. 16)** attiene alle violazioni degli obblighi nei confronti di **passeggeri con ridotta mobilità e con disabilità**.
L'**articolo 16** prevede innanzitutto l'obbligo per le imprese ferroviarie e per i gestori di stazione di **comunicare all'Organismo di controllo**, nel termine di 180 giorni dall'entrata in vigore del decreto, le **norme di accesso adottate nei confronti dei passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta**, in conformità con quanto previsto dal Regolamento al Capo V (artt. da 19 a 25). La sanzione prevista è di 500 euro per ogni giorno di ritardo nella comunicazione, fino ad un massimo di 100.000 euro (**comma 1**).
Una sanzione da 200 a 1.000 euro è prevista (**comma 2**) per l'inosservanza, nei confronti delle persone con disabilità o ridotta mobilità, dei seguenti obblighi:
- fornire prenotazioni e vendite di biglietti senza costi aggiuntivi e senza richiedere l'accompagnamento di terzi, salvo ridotte eccezioni;
- informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari;
- accessibilità al trasporto ferroviario, assistenza gratuita nelle stazioni e a bordo, a carico sia delle imprese ferroviarie che dei gestori di stazioni, dei venditori di biglietto e dei tour operator per i rispettivi obblighi;
- risarcimento senza limiti per la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la disabilità.

La sanzione varia invece da 2.000 a 10.000 euro per le imprese ferroviarie ed i gestori di stazione che non si adeguino alle specifiche tecniche di interoperabilità **(STI)** per l'**accessibilità alle banchine, al materiale rotabile e agli altri servizi** (comma 3).

Violazione obblighi di sicurezza

Nel **Capo VI** (**artt. da 17 a 19**) sono individuate le sanzioni per **violazione degli obblighi di sicurezza personale dei passeggeri**, per il trattamento dei **reclami** e per la **qualità del servizio**.
E' prevista dall'**art. 17** una **sanzione da 1.000 a 5.000 euro** per le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e delle stazioni che non adottino le misure idonee, stabilite di concerto con le autorità pubbliche, per la **sicurezza personale dei passeggeri.**
L'entità di tale sanzione risulta piuttosto bassa rispetto alle sanzioni previste per le altre violazioni.

Per quanto riguarda i **reclami dei viaggiatori** l'**art. 18** stabilisce una sanzione da 5.000 a 20.000 euro per le imprese ferroviarie che non istituiscano un meccanismo per il trattamento dei reclami, come previsto dall'art. 27 del regolamento, o non diffondano tra i passeggeri informazioni sull'organizzazione del servizio di trattamento dei reclami. In base all'art. 27, par. 2 del regolamento **i passeggeri possono presentare un reclamo a** una qualsiasi **impresa ferroviaria** coinvolta, che deve entro un mese fornire una risposta motivata o informare il passeggero che la risposta verrà data entro massimo tre mesi; la sanzione prevista va da 200 a 1.000 euro.
Le **informazioni sul numero e le categorie degli esposti** ricevuti dalle imprese ferroviarie, con i tempi di risposta relativi, devono essere rese pubbliche tramite l'inserimento nella **Relazione annuale sulla qualità del servizio;** la sanzione va da 200 a 1.000 euro.La Relazione annuale deve essere **pubblicata (art. 19. co. 2) sul sito *internet* delle imprese ferroviarie e su quello dell'Agenzia Ferroviaria Europea** (ERA), pena la sanzione da 2.000 a 10.000 euro.Le imprese ferroviarie hanno inoltre l'obbligo di **comunicare all'Organismo di controllo**, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del decreto, le norme adottate per la **qualità del servizio** (**art. 19, co. 1),** che in base all'art. 28, par. 1 del regolamento riguardano i seguenti elementi:
- 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 (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.):
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Violazione obblighi di informazione

Nel **Capo VII** infine sono previste sanzioni per la **violazione degli obblighi di informazione dei passeggeri** (**art. 20),** da parte delle imprese ferroviarie, dei gestori delle stazioni e dei tour operator, in merito **ai diritti di cui beneficiano** ed agli obblighi, che vanno da 200 a 1.000 euro.
Al fine di rispettare tale obbligo di informazione il regolamento prevede (art. 29) che le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator possano utilizzare una sintesi delle disposizioni del regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea; le

imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono inoltre informare adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri.

La clausola di neutralità finanziaria è contenuta infine nell'**art. 21**.

Neutralità finanziaria

Tabella riassuntiva delle principali sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla schema:

OBBLIGO VIOLATO	SANZIONE
possibilità di trasportare biciclette sul treno	da 200 a 1.000 euro
rendere pubblica la soppressione di un servizio	da 2.000 a 10.000 euro per ciascun treno
obblighi informativi prima del viaggio	da 1.000 a 5.000 euro
obblighi informativi durante il viaggio	da 1.000 a 5.000 euro
servizi di trasporto non oggetto di contratto di servizio pubblico: offrire i biglietti in almeno una delle segenti modalità: biglietterie o distributori automatici; telefono, siti Internet; a bordo dei treni.	da 5.000 a 20.000 euro
servizi di trasporto oggetto di contratto di servizio pubblico:offrire biglietti con biglietterie/distributori automatici oppure a bordo dei treni	da 5.000 a 20.000 euro
obbligo di informare in stazione i passeggeri della mancanza di biglietteria o distributore automatico indicando dove è possibile reperire il biglietto	da 1.000 a 5.000 euro
adattare il "sistema telematico di informazioni e prenotazioni " (CIRSRT) in funzione delle specifiche tecniche di interoperabilità (STI)	da 5.000 a 20.000 euro
non fornire informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietto	da 1.000 a 5.000 euro
copertura assicurativa minima dei passeggeri	da 50.000 a 150.000 euro
pagamento anticipato per il decesso del passeggero	da 20.000 a 40.000 euro
pagamento anticipato per il ferimento del passeggero	da 10.000 a 20.000 euro
rendere note le modalità di indennizzo e risarcimento in caso di ritardi, perdite di coincidenze o soppressione di treni	da 1.000 a 5.000 euro
obblighi previsti per ritardi, coincidenze perse o soppressioni	da 2.000 a 10.000 euro per ciascun evento
ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi maggiore di tre mesi	da 150 a 500 euro per ogni singolo caso
mancata assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio e	da 2.000 a 10.000

mancata fornitura di servizi alternativi in caso di impossibilità a proseguire	euro
comunicazione all'Organismo di controllo entro 180 gg delle norme di accesso adottate nei confronti dei passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta	500 euro per ogni giorno con max 100.000 euro
obblighi nei confronti delle persone con disabilità o ridotta mobilità	da 200 a 1.000 euro
adozione STI per accessibilità alle banchine, al materiale rotabile e agli altri servizi per persone con disabilità o ridotta mobilità	da 2.000 a 10.000 euro
sicurezza personale dei passeggeri	da 1.000 a 5.000 euro
istituzione di un meccanismo per il trattamento dei reclami	da 5.000 a 20.000 euro
fornire risposta motivata ad un reclamo o informare il passeggero dei tempi di risposta	da 200 a 1.000 euro
inserire informazioni sul numero e le categorie degli esposti nella Relazione annuale sulla qualità del servizio	da 200 a 1.000 euro
pubblicazione della Relazione annuale sul sito *internet* delle imprese ferroviarie e su quello dell'Agenzia Ferroviaria Europea	da 2.000 a 10.000 euro
informare i passeggeri dei diritti di cui beneficiano e degli obblighi	da 200 a 1.000 euro

Relazioni e pareri allegati

Allo schema di decreto legislativo sono allegati: la relazione illustrativa; la relazione tecnico-finanziaria; l'analisi di impatto della regolamentazione (A.I.R.) e l'analisi tecnico-normativa (A.T.N.). E' altresì allegato il parere favorevole della Conferenza Stato-Regioni espresso il 5 dicembre 2013.

Conformità con la norma di delega

Lo schema di decreto legislativo delinea il **regime sanzionatorio per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007,** relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, entrato in vigore il 3 dicembre 2009.

Lo schema è emanato sulla base della **delega dell'articolo 1 della legge n. 217 del 2011** (**legge comunitaria 2010**), che ha previsto l'emanazione, nel termine di due anni dall'entrata in vigore della legge (17 gennaio 2012), di disposizioni recanti **sanzioni penali o amministrative per le violazioni degli obblighi contenuti in regolamenti comunitari**, **pubblicati alla data di entrata in vigore della legge** (17 gennaio 2012), per i quali non sono già previste sanzioni penali o amministrative.

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 è entrato in vigore il 3 dicembre 2009 ed una **precedente delega contenuta nella legge comunitaria 2008** (legge n. 88 del 2009, art. 3), citata nell'Analisi Tecnico Normativa al provvedimento, è scaduta: essa prevedeva infatti un termine di due anni decorrente dal 29 luglio 2009 (data di entrata in vigore della legge). La mancata adozione delle norme sanzionatorie relative al regolamento è quindi oggetto di una procedura di infrazione (cfr. il paragrafo relativo al Contenzioso comunitario) che il presente schema intende sanare.

Termine per l'esercizio della delega

Il termine per l'esercizio della delega scade il **17 aprile 2014**, in forza della disposizione di cui all'art. 1, co. 3 della legge n. 217/2011 che prevede che qualora il termine per l'espressione del parere parlamentare (in questo caso il 23 febbraio 2014) scada nei trenta giorni che precedono la scadenza dei termini ordinari di delega (in questo caso il 17

gennaio 2014) o successivamente, questi ultimi sono **prorogati di novanta giorni**

Rispetto delle competenze legislative costituzionalmente definite

Livelli essenziali delle prestazioni

Lo schema di decreto, come indicato espressamente nel comma 2 dell'art. 1, reca disposizioni che interessano i **livelli essenziali delle prestazioni di cui all'art. 117, secondo comma, lettera m)** della Costituzione c**he devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale** e rientranti pertanto nella **competenza esclusiva dello Stato**. Si prevedono infatti meccanismi di tutela uniformi dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, indipendentemente dalla tipologia e dall'ambito territoriale in cui il trasporto è effettuato.

Compatibilità comunitaria

Lo schema è emanato ai sensi degli articoli 30 e 32 del **Regolamento (CE) n. 1371/2007,** relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, entrato in vigore il 3 dicembre 2009.

Artt. 30 e 32 del Regolamento

In particolare, l'**art. 30 del Regolamento** prevede l**'obbligo di ogni Stato membro di designare un organismo di controllo** responsabile dell'applicazione del Regolamento e che adotti le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri. L'Organismo deve **operare in piena indipendenza** "da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, dall'organismo preposto all'imposizione dei diritti e dall'organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e dall'impresa ferroviaria".

L**'art. 32 del Regolamento** prevede che gli Stati membri debbano **definire il regime sanzionatorio**, secondo criteri di effettività, proporzionalità e capacità dissuasiva, adottando altresì tutte le misure necessarie per per assicurarne l'attuazione.

Per ulteriori elementi in ordine alla compatibilità dello schema di decreto con tali disposizioni si rinvia a quanto osservato nel paragrafo "Contenuto".

Procedure di contenzioso

(a cura dell'Ufficio Rapporti con l'Unione europea)

Parere motivato

In base all'art. 258 del TFUE, il **20 giugno 2013** la Commissione ha avviato una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia, esprimendosi il 20 novembre 2013 con **parere motivato**, per "cattiva applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario" (procedura 2013_2074).

Il contenuto della messa in mora

Nella lettera di **messa in mora** inviata all'Italia, la Commissione solleva **obiezioni sull'applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007** e in particolare sul rispetto da parte delle autorità italiane della norma di cui all'art. 30, che prevede la **designazione di un organismo nazionale di controllo**, e dell'art. 32, che prevede l'istituzione di un **regime sanzionatorio** applicabile per inosservanza delle disposizioni del regolamento in questione.

Più specificamente, la Commissione:

- con riferimento all'art. 30 del regolamento, prende atto che l'Italia ha individuato come **organismo nazionale di controllo l'Autorità di regolazione dei trasporti**. Tuttavia, rileva che, alla data del 26 giugno 2013, l'iter parlamentare di approvazione del Presidente e dei due componenti dell'Autorità in questione era ancora in corso. La Commissione osserva altresì che, sebbene la **Direzione Generale per il trasporto ferroviario** del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti sia stata individuata come **organismo di controllo provvisorio**, esso **non sembra dotato dei necessari poteri e in grado di garantire l'applicazione e il rispetto del regolamento** (CE) n. 1371/2007;
- in relazione all'art. 32 del regolamento in questione, la Commissione sottolinea che, in base ad esso, gli Stati membri stabiliscono il **regime sanzionatorio** applicabile per l'inosservanza delle disposizioni del regolamento medesimo; le **sanzioni** devono risultare **effettive, proporzionate e dissuasive**. Alla data di invio della lettera di messa in mora, l'Italia non aveva ancora adottato tale regime sanzionatorio;
- con riferimento alle possibili **violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007** non sanzionate dalla normativa nazionale, la Commissione osserva, in via generale, che in assenza di un organismo di controllo pienamente operativo e di un effettivo regime sanzionatorio in Italia, le seguenti infrazioni non sembrano adeguatamente prese in considerazione:

- **limitare le riduzioni tariffarie** previste per **passeggeri disabili ai titolari di Carta blu,** può costituire una violazione degli articoli 18 e 21 del Trattato sul funzionamento dell'UE (TFUE), dal momento che implica il requisito della residenza in Italia e dunque può determinare una **possibile discriminazione sulla base della nazionalità**;

-Trenitalia non sembra rispettare gli obblighi previsti dall'art. 19, paragrafo 2, del regolamento, il quale impone a imprese ferroviarie, venditori di biglietti e *tour operator* di offrire **biglietti e prenotazioni senza costi aggiuntivi alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta**: infatti, dato che gli spazi per le sedie a rotelle sono disponibili solo nelle carrozze di 1^

classe, ai passeggeri con mobilità ridotta o con disabilità sono imposti costi aggiuntivi rispetto alla tariffa normale chiesta agli altri passeggeri;

-l'art. 20, paragrafo 1, del regolamento in questione, prevede l'obbligo per imprese ferroviarie, venditori di biglietti e *tour operator* di **fornire alle persone con disabilità e a quelle con mobilità ridotta informazioni** in merito all'**accessibilità dei servizi ferroviari** e alle condizioni di accesso al materiale rotabile: ad avviso della Commissione, la condotta di **Trenitalia potrebbe violare questa norma**, dal momento che il sito internet non menziona la necessità per i passeggeri su sedia a rotella di doversi sistemare in 1^ classe e pagare, di conseguenza, un biglietto corrispondente.

La documentazione dei servizi e degli uffici della Camera è destinata alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi parlamentari e dei parlamentari. La Camera dei deputati declina ogni responsabilità per la loro eventuale utilizzazione o riproduzione per fini non consentiti dalla legge.I contenuti originali possono essere riprodotti, nel rispetto della legge, a condizione che sia citata la fonte.