

FEDERCONSUMATORI ABRUZZO

“Libro Nero”
sulle ferrovie abruzzesi

IV edizione

per informazioni contattare tinodicicco@libero.it

LIBRO NERO

Indice

Prefazione			pag. 4
Tra passato e pensieri, di Nevio Felicetti			pag. 6
Scheda n° 1	Direttrice Adriatica		pag. 10
Scheda n° 2	Pescara-Foggia		pag. 13
Scheda n° 3	Pescara-Roma		pag. 14
Scheda n° 4	Pescara-L'Aquila		pag. 30
Scheda n° 5	Avezzano-Roccasecca		pag. 32
Scheda n° 6	Sulmona-Carpinone		pag. 34
Scheda n° 7	Offerte Commerciali		pag. 38
Scheda n° 8	Velocità commerciale		pag. 39
Scheda n° 9	Coincidenze		pag. 42
Scheda n° 10	Soppressione treni		pag. 45
Scheda n° 11	Sanzioni ai viaggiatori		pag. 47
Scheda n° 12	Sanzioni a Trenitalia		pag. 49
Scheda n° 13	Servizi alla clientela e informazioni		pag. 51
Scheda n° 14	Integrazione		pag. 53
Scheda n° 15	Nuove fermate		pag. 55
Scheda n° 16	Terminal bus Scafa		pag. 57
Scheda n° 17	Stazione di Pescara		pag. 59
Scheda n° 18	Direzione Regionale		pag. 61
Scheda n° 19	Gestione servizio		pag. 63
Scheda n° 20	Contratto di servizio		pag. 65
Scheda n° 21	Verifica qualità		pag. 68
Scheda n° 22	Ruolo Regione		pag. 70
Scheda n° 23	Autorità di garanzia		pag. 72
Scheda n° 24	Carta dei Servizi		pag. 74
Premessa Federconsumatori al Regolamento Europeo			pag. 78
Regolamento (CE) n. 1371/2007			pag. 94
D.Lgs 70/2014 (sanzioni per violazioni al Reg. Europeo)			pag. 125

Prefazione

All'inizio fu quasi per gioco; un modo per facilitare appunti per la memoria.

Poi, edizione dopo edizione, il “Libro Nero” sulle ferrovie abruzzesi è diventato il luogo di raccolta di molti interessi e di una persistente passione : quasi come una vocazione a non rassegnarsi.

E' diventato un dossier che ha coinvolto , prima come lettori, poi come competenti e appassionati, tantissimi cittadini della nostra comunità.

Anche agendo quasi “clandestinamente”, alcune edizioni hanno visto l'interesse di decine e decine di migliaia di abruzzesi : testimonianza che incoraggia e responsabilizza sempre più il nostro lavoro.

Così quel dossier nato quasi solo “per non dimenticare”, è diventato un testo “politico”. Politico nel senso – speriamo – più nobile della parola.

A questi dossier hanno attinto, nel tempo, vari ed autorevoli istituzioni locali : come l'Assemblea provinciale di Pescara quando, nel 2009, approvò la nostra proposta di raddoppiare il binario tra Pescara e Scafa. In questo modo si potrebbe facilitare la realizzazione di un terminal bus nella stazione di Scafa, con notevoli effetti positivi sul traffico ferroviario, sulla operatività dell'interporto di Manoppello, sull'inquinamento da traffico a Pescara (e altro ancora).

Oppure quando nel 2012 l'Assemblea Regionale approvò, pure all'unanimità, molte delle proposte raccolto nel nostro “Libro Nero”.

Solo che sia nel primo, che nel secondo caso, poi niente è stato fatto; come se compito della politica si riducesse alle buone intenzioni; quello che succede (meglio che non succede) poi, è irrilevante.

Solo con l'incontro organizzato dalla Gazzetta del Mezzogiorno a Bari nel maggio del 2013 tra 5 Presidenti di Regione, una nostra proposta (recuperare gli ETR 500 per riutilizzarli sulla linea adriatica), sembra aver trovato un accenno di implementazione. Quegli ETR dovrebbero tornare, infatti, a circolare anche lungo la Direttrice Adriatica, non appena sulla Roma-Milano saranno disponibili gli ETR 1000.

Con questo dossier (che tende a diventare una realizzazione sempre più collettiva) noi speriamo di continuare a fornire uno strumento di servizio per l'attività delle nostre istituzioni locali; così che possa irrobustirsi la competenza operanti in un segmento cruciale per l'esistenza quotidiana dei cittadini.

Naturalmente dossier del genere non possono essere testi agiografici; qualcuno resterà offeso , amareggiato dalle nostre denunce, dalle nostre critiche. Sappiano quelli che si sentiranno offesi, che il nostro scopo non è quello di criticare gli uomini che occasionalmente occupano ruoli dirigenziali nelle aziende o nelle istituzioni politiche; il nostro scopo è quello di evidenziare i problemi e spesso anche le possibili soluzioni; con la speranza di trovare nei dirigenti delle Aziende e nella Politica un aiuto a risolvere quei problemi.

Speriamo inoltre che dossier del genere incontrino altre persone di buona volontà con competenze in altri settori della società (sanità, credito, giustizia, istruzione.....) per realizzare ulteriori dossier, e contribuire così dal basso a quel mutamento di una politica che penalizza ormai da decenni la nostra comunità.

Tutti noi purtroppo guardiamo la realtà attraverso le lenti deformanti del potere, del prestigio sociale e del denaro, e poi siamo stupiti se il nostro vicino fa altrettanto.

Qualcuno deve cominciare a guardare diversamente la realtà, e noi speriamo di fornire , anche con la quarta edizione del “Libro Nero” sulle ferrovie abruzzesi, un nostro piccolo contributo per guardare con occhi diversi la realtà.

In questa edizione abbiamo ritenuto opportuno aggiungere alle problematiche tipicamente abruzzesi, anche un importantissimo strumento a disposizione di tutti i cittadini italiani : il Regolamento Europeo 1371/2007 relativo ai diritti e doveri dei passeggeri delle ferrovie.

Inoltre abbiamo inserito anche il Decreto Legislativo n° 70 del 17.4.2014 con il quale sono state predisposte le sanzioni per le imprese di trasporto inadempienti rispetto al Regolamento Europeo.

Tra passati e pensieri (sulle ferrovie abruzzesi)

Nevio Felicetti

L'Abruzzo, prima dell'unità d'Italia, viveva una malinconica marginalità nel Regno delle Due Sicilie. Chiuso, verso Roma, dalla rocciosa catena appenninica, confinante a nord con lo Stato reazionario della Chiesa, aveva sporadici contatti con Napoli scendendo in Campania attraverso la bellissima Valle del Sangro. Aveva contatti al sud, con le Puglie, verso cui l'enorme patrimonio ovino abruzzese, attraverso le vie dei tratturi, si trasformava in straordinarie fonti di reddito per imprenditori pigri e incapaci di futuro; lungo l'Adriatico attraverso inadeguate strutture portuali, destinate al servizio della piccola pesca piuttosto che ai commerci, dopo che Venezia concluse il suo ruolo nel nostro mare e nel mondo.

Quando, con l'unità, arrivò a Pescara, dal Nord, il primo treno, le speranze di un profondo, radicale cambiamento, capace di farci uscire dalla marginalità, si diffusero ed entusiasmarono.

E' da ricordare , quel che scrisse, allora, un emerito ministro di Benso di Cavour, l'abruzzese Giuseppe Devincenzi : “ grazie alla ferrovia Adriatica, arrivata finalmente a Pescara, le province degli Abruzzi si troveranno, fra mesi, come per incantesimo, mentre si annuncia l'apertura del Canale di Suez, ricongiunte con quasi tutto il commercio del mondo, potendosi in poche ore, da Pescara, raggiungere Roma, il cui immenso interesse all'Adriatico è ribadito dal fatto che presto ridiventerà la capitale d'Italia”.

Come non riconoscere, in queste parole, la speranza di uscire finalmente, dopo secoli, dall'isolamento di regione ai confini del Regno, per collocarsi , come voleva la natura del luogo, al punto centrale dello snodo fra nord e sud della nuova Italia, così conquistando condizioni fondamentali di nuova vitalità, di nuovo slancio produttivo, di sviluppo civile e culturale ed economico e sociale ?

Ma molte di quelle speranze finirono frustrate. Fu infatti difficilissimo avviare una nuova stagione. Anzitutto perché le incrostazioni borboniche resistevano, magari mutando l'aspetto delle cose perché poco mutasse la sostanza. Ma anche per le incertezze e gli errori di governanti inadeguati. Che scambiarono miserabili contadini per ferocissimi briganti. Fu così difficile avviare la nuova stagione che il sogno di arrivare da Pescara a Roma in treno si realizzò solo nel 1988. Dal giorno del primo treno passarono quasi trent'anni.

Nel secolo scorso, le classi dirigenti abruzzesi, dettero ripetute prove di immaturità e di populismo deleterio, rispetto al nostro problema ferroviario. Alzarono, infatti, continui polveroni su velleitari propositi di radicali ristrutturazioni della rete, per tacitare una opinione pubblica sempre più delusa e indignata per le crescenti, inaccettabili inadeguatezze del servizio.

In realtà, pur continuando a vagheggiare di piani grandiosi, ad esempio per la Pescara-Roma, di cui fecero disegnare nuovi, più rapidi percorsi, maturarono un'altra opzione. Esattamente quella dell'abbandono della rete ferroviaria al suo destino, facendo propria la scelta, per l'Abruzzo, dell'idea, ormai dilagante in Italia, della superiorità del trasporto, su gomma, delle persone e delle merci.

Quali profondissime conseguenze negative, per l'intero Paese, ma soprattutto, per il Mezzogiorno d'Italia, questa scelta, impostasi nazionalmente, abbia provocato, è oggi sotto gli occhi di tutti.

Fu il diktat imposto al Paese dalla più grande industria italiana, la FIAT, le cui sorti, si disse allora, sono tanto importanti da corrispondere alle sorti dell'Italia.

Così nei piani dei governi nazionali, vennero accantonati, momentaneamente si disse, i progetti di sviluppo della rete ferroviaria e messi immediatamente all'ordine del giorno i grandi progetti autostradali.

Insensate, le nostre classi dirigenti nazionali, a non guardare a come diversamente in Europa si affrontavano modernamente i problemi della circolazione delle persone e delle merci.

Non maggiore sagacia mostrarono, sul tema, i gruppi dirigenti dell'Abruzzo. Non si capì che cuore e motore di una società come quella abruzzese, il cui rischio maggiore è quello dell'isolamento e dell'emarginazione, è la facilità della circolazione al proprio interno e verso l'esterno. Non si può non puntare sulla rapidità, sulla comodità, sulla sicurezza della circolazione, per avere una società civile ed economicamente orientata verso il futuro. Ovviamente non esiste circolazione più rapida, più comoda e più sicura di quella su ferro. Ma queste problematiche non furono mai organicamente e politicamente affrontate. Certo, si ottennero importanti finanziamenti per la monumentale stazione di Pescara, che, per il modo come sono irresponsabilmente utilizzati i suoi spazi enormi, finisce per essere un grandioso simbolo di sprechi e di inefficienza.

Le schede che compongono la struttura di questo "Libro nero" che meritoriamente Federconsumatori Abruzzo ha offerto all'attenzione di quanti hanno a cuore gli interessi della nostra regione, rappresentano la denuncia più efficace, proprio perché lucidissimamente documentata, della rinuncia di chi del settore ha la **governance**, all'ordinaria tenuta in assetto e in efficienza di un servizio pubblico che costa, per l'utente, sempre di più e soddisfa sempre di meno.

A leggere le schede, si ha come l'impressione che la polvere dell'indifferenza e

dell'incuria e dell'abbandono, sia scesa sul nostro Abruzzo, tornato a ritrovarsi trascurato e marginalizzato come al tempo dei Borboni, mentre in Europa e in poche zone privilegiate del Paese si progettano arditamente progetti ferroviari superveloci perché la logica di un'Europa, finalmente unita, renda effettiva e tutelata la libertà di circolazione dei cittadini e delle merci.

C'è evidente, anche per queste ragioni, per il nostro Abruzzo un rischio di declino. Contro il quale è doveroso e urgente reagire. Proprio cominciando ad occuparsi in modo diverso di un settore strategico come quello delle ferrovie. Facendo emergere da un dibattito che coinvolga l'intera opinione pubblica, come, per uscire dal declino, non occorrono miracoli. E neppure stanziamenti miliardari. Ma solo interventi, semplici e razionali. Dettati dalla volontà di cambiare per modernizzare. Come esigono i cittadini. Come propongono da anni Sindacati e Associazioni. Come ha scritto a chiare lettere su questo "Libro Nero" la Federconsumatori, perché nessuno possa dire che non sapeva.

In questo momento di gravi difficoltà economiche e sociali, di cui anche in Abruzzo, come è naturale, i problemi tendono drammaticamente a moltiplicarsi, in cui la crisi incombe sempre più paurosamente, ogni giorno economisti e politici, opinionisti e comici in cerca di autorità, continuano a ripetere le inservibili formulette che per anni hanno inutilmente pubblicizzato come elisir di una nuova rinascita abruzzese.

Paradossalmente proprio a nessuno dei tanti Soloni in circolazione viene in mente di dedicare un rigo dei loro scritti e una riflessione men che fugace, sullo stato di un servizio – quello dei trasporti in Abruzzo - , che fa acqua da tutte le parti, che è una sorta di damnatio per gli studenti che frequentano le università di Teramo, L'Aquila , Pescara e Chieti, per i pendolari che da Sulmona e dalla Marsica devono quotidianamente raggiungere Roma, per i cittadini di ogni ceto sociale che dall'Abruzzo hanno oggi meno treni di ieri e soprattutto meno attenzioni per un servizio che non è gratuito, ma di congruità crescente.

Più volte, per parlare di ferrovia, ci ha pensato, con puntualità di analisi e con abbondanza di suggerimenti, solo il movimento consumeristico abruzzese.

La politica no, non s'è mossa, se non in tempi lontani.

Perché ? Perché non è riuscita mai a intendere che la salute stessa e la tenuta produttiva, di una regione, come quella abruzzese, pur così bella e ospitale, finisce inesorabilmente per regredire se una rete dei trasporti e un sistema ferroviario diffuso ed efficiente, non ne alimenta la vitalità e la crescita.

In mancanza può diventare irreversibile il suo declino.

Se come il sangue in un corpo quando non circola liberamente condanna quel corpo alla fine, così se in un territorio la circolazione dei mezzi e delle persone trova impedimenti e fratture, non può che manifestarsi sclerosi produttiva e declino.

In questo senso questa meritevole pubblicazione di Federconsumatori, ha un eccezionale valore anche di stimolo.

Nei confronti della gestione delle ferrovie, perché si svegli dal sonno di Aligi che troppi anni ne avvilisce le funzioni.

Ma anche nei confronti delle classi dirigenti abruzzesi perché operativamente ricordino il monito di quell'abruzzese ministro di Cavour che, nel lontano 1861, indicò nella ferrovia che stava per arrivare in Abruzzo la base del suo sviluppo e del suo più produttivo rapporto, culturale, economico e sociale, col resto del mondo.

SCHEDA N° 1

DIRETTRICE ADRIATICA

Lungo la Diretrice Adriatica (D.A.) si realizza la massima domanda di mobilità dei cittadini abruzzesi. E l'offerta è inadeguata alla domanda. Non tanto in riferimento ai posti disponibili, quanto in riferimento alle caratteristiche dei treni utilizzabili e dei prezzi dei biglietti.

Molti si attardano a lamentare la mancanza della linea dell'Alta Velocità (A.V.) lungo la D.A., ma oggi questa è una battaglia di retroguardia; se invece fossimo capaci di valorizzare le strutture esistenti, potremmo migliorare ugualmente di molto l'offerta lungo questa Diretrice.

Se poi un giorno dovessero crearsi le condizioni per riproporre l'Alta Velocità anche dalle nostre parti, meglio; ma non dobbiamo fermarci ad aspettare quel giorno. Ci sono cose che si possono fare anche nelle attuali condizioni, e bisogna cercare di farle.

Le riflessioni sul servizio offerto sulla linea Adriatica debbono in ogni caso partire da una ingiustizia inconfutabile :

il miglior servizio sulla linea Bari-Pescara-Bologna è offerto dai treni "Freccia Bianca".

Sono treni che viaggiano ad una velocità media di 116 Km/h e il biglietto per viaggiarvi costa 0,13 euro al chilometro.

Il miglior servizio sulla linea ad Alta Velocità Roma-Milano è offerto dai treni "Freccia Rossa"; treni che viaggiano ad una velocità media di 210 Km/h e il biglietto per viaggiarvi costa ugualmente 0,13 euro a chilometro (se poi consideriamo che sui treni Freccia Rossa spesso ci sono offerte che riducono il prezzo, i viaggiatori dell'A.V. pagano meno di quelli della bassa velocità adriatica).

L'assurdo è perciò che noi non abbiamo l'Alta Velocità, ma i prezzi pagati dai nostri concittadini sono gli stessi dell'Alta Velocità.

In questo modo Trenitalia drena notevoli risorse sulla Diretrice Adriatica (e non solo) per mettere fuori mercato i concorrenti sull'Alta Velocità.

Per queste ragioni recentemente la Federconsumatori Abruzzo ha proposto un ricorso alla Commissione Europea, al Garante della Concorrenza e all'Autorità dei Trasporti.

Ma la politica può fare molto in attesa che si pronuncino altre Autorità : La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 30.12.98 prevede, infatti, che "i soggetti erogatori devono garantire pari trattamento , a parità del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza".

Ebbene, nonostante questo vincolo legislativo e giuridico, Trenitalia non garantisce affatto pari trattamento tra le diverse aree geografiche.

Trenitalia si guarda bene dal rispettare quella Direttiva, che pure ha valore

contrattuale, e la politica non fa niente per imporre a Trenitalia il rispetto delle norme.

E' bene che i cittadini sappiano che la vera rivoluzione sulla linea adriatica non si realizza con l'attesa messianica dell'Alta Velocità; questa è quasi uno specchietto per le allodole per consentire a tutti di fare un po' di vittimismo localistico. Infatti con la decisione – già assunta - di velocizzare a 200 Km/h tutta la linea adriatica, noi potremo tranquillamente raggiungere Bologna con due ore; Milano in meno di tre ore: è questa la nostra Alta Velocità, è inutile sperare in una nuova linea a 400 orari con le attuali difficoltà a reperire finanziamenti (se poi domani le cose dovessero cambiare....).

La velocizzazione della linea adriatica è decisiva anche per rendere conveniente la circolazione su questa linea dei treni in partenza (o diretti) dalla Puglia verso il nord. Quasi tutti i treni che passano a Pescara, infatti, provengono dalla Puglia, oppure sono in essa diretti; se la realizzazione della linea ad A.V. da Foggia a Napoli (era prevista per il 2016, adesso sembra che sarà attiva dal 2028) dovesse rendere più conveniente il passaggio dei treni pugliesi su questa nuova linea, allora sarebbero problemi seri per l'Abruzzo. Ma la velocizzazione della linea adriatica e la possibile A.V. nel tratto AN-BO (che molti in Abruzzo hanno visto come una ferita insopportabile per la nostra “dignità”), dovrebbe scongiurare il pericolo.

Intanto, anche grazie alla “ostinazione” della Federconsumatori Abruzzo appena saranno disponibili gli ETR 1.000 sulla linea ad A.V. Roma-Milano (sembra durante Expò del 2015), parte degli ETR 500 attualmente lì utilizzati, torneranno a circolare sulla D.A.; questo consentirà un risparmio di circa 80' sulla relazione Pescara-Milano. Potremo così passare dalle attuali 5 ore e 20 minuti, a circa 4 ore. Senza nessun investimento, e senza nessun aumento dei costi per i viaggiatori.

Intanto c'è qualcosa di più “rivoluzionario” per la condizione dei passeggeri adriatici, e potrebbe realizzarsi con l'attivazione di servizi Regionali Veloci nelle relazioni Pescara Bari, e soprattutto Pescara-Bologna.

Questa soluzione non ha bisogno né di nuove infrastrutture, né di nuovi treni , è solo una decisione Politica.

Questa linea è una delle poche in Italia dove manca una offerta alternativa ai treni IC e Frece ; se circolassero i Regionali Veloci con la Sangritana (che ci prova senza successo da anni), i cittadini potrebbero scegliere tra le due soluzioni Trenitalia (IC costa 35.50 e impiega 4 ore; la Freccia Bianca impiega 3 ore e costa 46.50 € e la soluzione Regionale Veloce al costo ipotizzabile di 22/24 euro con tempi analoghi all'intercity.

Naturalmente moltissimi sceglierebbero il Regionale Veloce, ma Trenitalia perderebbe moltissimi introiti e quindi non ne consente l'attivazione.

Consideriamo in modo più dettagliato le condizioni alle quali si realizza l'offerta di Trenitalia lungo la D.A. e quelle delle quali possono disporre i passeggeri lungo la linea ad Alta Velocità :

Linea ad Alta Velocita' Roma-Firenze-Milano

Relazione Roma-Firenze Km 316

Freccia Rossa : tempo impiegato 90'; costo biglietto : 43 € ; velocità commerciale : 210 Km/h; costo chilometrico 0,13 euro.

Regionale Veloce : tempo impiegato 216'; costo biglietto : 20,45€; velocità commerciale : 87,77 Km/h; costo chilometrico 0,06.

Linea Adriatica Bari-Pescara-Bologna

relazione Pescara-Bologna Km 350 (analoghe considerazioni valgono per la relazione Bari-Pescara)

Freccia Bianca : tempo impiegato : 180'; costo biglietto : 46,50; velocità commerciale : 116 Km/h; costo chilometrico 0,13.

Intercity : tempo impiegato 235'; costo biglietto : 35,50; velocità commerciale : 89,36; costo chilometrico : 0,10.

Sulla linea Adriatica manca l'offerta dei Regionali Veloci, quella più conveniente per i viaggiatori.

Il confronto tra l'offerta ferroviaria complessiva sulla linea ad A.V. (Roma-Milano) e quella sulla linea adriatica, dimostra che Trenitalia impone ai cittadini gli stessi prezzi per servizi totalmente diversi (vedasi i costi delle Freccie Rosse dell'A.V. e Freccie Bianche sulla D.A.).

Poi impone prezzi molto diversi, per servizi praticamente uguali (RV sull'A.V. e Intercity sulla linea adriatica).

Questo è il vero scandalo che dovrebbe essere cancellato dalla politica, non attardarsi su oziose ed inutili tavole rotonde sull'isolamento ferroviario della nostra regione!

SCHEDA N° 2

PESCARA-FOGGIA

Abbiamo ritenuto opportuno esaminare l'offerta sulla Pescara-Foggia in modo separato dal resto dell'offerta sulla Direttrice Adriatica, per evidenziarne tutta l'assurdità.

Pescara è stata collegata da oltre un secolo con collegamenti (anche) regionali con Foggia; da qualche anno Trenitalia ha deciso che il confine di Regione (Termoli) debba diventare anche limite insuperabile dei treni regionali verso sud. Questa decisione contrasta con le scelte attuate in tutte le altre realtà italiane. Ovunque i treni regionali superano i confini per rendere efficace il collegamento. Abbiamo perciò treni regionali Pescara-Ancona; Ancona-Bologna; Bologna-Milano; Milano-Torino, etc, etc. In tutti i casi è così : il confine regionale non interrompe il collegamento ferroviario, tranne che per la relazione Pescara-Foggia.

Con questa grave interruzione nella continuità del viaggio, i cittadini interessati al collegamento Pescara-Foggia sono costretti :

1. ad utilizzare due diversi treni regionali : il primo da Pescara a Termoli e il secondo da Termoli a Foggia. Dilatando in questo modo fino all'inverosimile i tempi del collegamento.
2. Oppure utilizzare i molto più costosi IC o Freccia Bianca; più costosi fino al 270 % del treno regionale !

Niente può giustificare l'ingiustizia subita dai cittadini in questo ambito, se non il disinteresse di Trenitalia, e l'ancora più colpevole indifferenza dei responsabili politici che si sono succeduti nella gestione del Trasporto Pubblico della nostra Regione.

Se poi consideriamo che sono circa 300 gli studenti pugliesi che frequentano l'Università di Teramo , e ancor più numerosi quelli che frequentano quella di Pescara e Chieti, il treno regionale non dovrebbe limitarsi a collegare Foggia-Pescara, ma dovrebbe estendere la sua percorrenza fino a Teramo.

Il collegamento non sarebbe utile solo ai tanti studenti pugliesi che frequentano le sedi universitarie abruzzesi, ma sarebbe utile anche per valorizzare la centralità commerciale di Pescara rispetto ai tanti centri diffusi tra Foggia e Pescara.

SCHEDA N° 3

PESCARA-ROMA

Se si vuole ragionare seriamente sulla linea Pescara-Roma occorre partire da un dato inconfutabile : nel 1970 il tempo impiegato per collegare Pescara a Roma era, in alcuni casi, di tre ore e tre minuti. Oggi è mediamente di 4 ore.

Il treno più veloce nel collegamento Avezzano-Roma (andata) era (1980) di 1h e 42', oggi è di 1h e 52'. Il treno più veloce da Roma ad Avezzano (ritorno) era di 1h e 26', oggi è di 1h 39'.

E ad ogni cambio d'orario la situazione tende a peggiorare.

Ogni tanto qualche politico promette soluzioni miracolose, e intanto il servizio offerto ai viaggiatori è di qualità sempre più scadente

L'attesa di un cambiamento epocale nella linea Pescara-Roma impedisce però la valorizzazione delle potenzialità dell'attuale linea.

BISOGNA INVECE IMPARARE A RAGIONARE A INFRASTRUTTURA INVARIATA

Se già nel 1970 era possibile raggiungere Roma con 3h e 3', oggi, con la stessa infrastruttura e mezzi più veloci, dovrebbe essere possibile realizzare il collegamento anche con tempi leggermente inferiori alle 3 ore.

Perché invece ad ogni cambio d'orario si dilatano i tempi fino alla pessima situazione attuale, ed il servizio, inoltre , diventa sempre meno affidabile ?

Principalmente per quattro ragioni :

1) Nel 1970 il treno impiegava 3h e 3' : ma fermava solo a Chieti, Sulmona ed Avezzano. Oggi le fermate sono 7/8, non sempre adeguatamente utilizzate, ma queste fermate stanno determinando la totale fuoriuscita dal mercato della mobilità dei treni Pescara-Roma, perché dalla più grande conurbazione dell'Abruzzo (Pescara-Chieti-Montesilvano-Francavilla-Spoltole.....) nessuno più ha interesse ad utilizzare il treno. Ogni fermata ha bisogno di circa 4/5 minuti , e 5 fermate in più significa 20/25 minuti di aumento della percorrenza del treno. Occorre perciò che la politica decida tra un investimento pubblico efficace (quando consente di collegare Pescara e Roma in tre ore, fermando solo a Chieti, Sulmona ed Avezzano), ed un investimento del tutto inefficace (quello

attuale che, per assecondare richieste campanilistiche e demagogiche, consente ai treni Pescara-Roma di effettuare molte fermate ed impiegare così 4 e più ore per realizzare il collegamento).

3. 2) Incide poi negativamente sull'affidabilità del servizio ferroviario la carenza nel servizio della manutenzione.

Intorno al 1994 Ferrovie dello Stato ha provveduto a realizzare una “regionalizzazione” del servizio della manutenzione. Determinando così una coincidenza tra l'ambito regionale e l'ambito di competenza di RFI in fatto di manutenzione delle linee ferroviarie ed elettriche. Solo sulla linea Pescara-Roma non si è realizzata questa corrispondenza, con la conseguenza che per la manutenzione del tratto Pescara Sulmona la competenza è della Direzione Territoriale di Ancona; mentre per il tratto abruzzese Bugnara-Oricola la competenza è della Direzione Territoriale di Roma. Ed è proprio su quest'ultimo tratto che si realizzano tutti gli effetti negativi della mancata manutenzione: nessuno sembra avere interesse a curare nel modo opportuno la linea ferroviaria abruzzese di competenza della Direzione Territoriale di Roma; al punto che alcuni impianti starebbero meglio collocati in un museo, che a svolgere il servizio loro richiesto.

Queste carenze nel tratto ferroviario Bugnara-Oricola (e specialmente nel tratto Avezzano-Oricola) fanno diventare poi scarsamente affidabile tutta la linea ferroviaria Pescara-Roma.

3) Il terzo problema che contribuisce a determinare un così grave peggioramento nell'offerta ferroviaria tra l'Abruzzo e Roma, è generato dal servizio metropolitano laziale tra Tivoli e Roma. Questo servizio è stato istituito agli inizi degli anni '90, e oggi è realizzato con un'offerta di 70/80 treni al giorno. Essendo la linea ferroviaria Tivoli-Roma ancora per la maggior parte a semplice binario (25 Km su 40), è facile capire quale danno subiscano i treni abruzzesi per entrare/uscire a/da Roma. Da Tivoli a Roma sono 40 km, la linea consente mediamente una velocità di quasi 120 Km/h; dovrebbero perciò essere sufficienti 22/24 minuti per quella relazione. In realtà, in alcune circostanze ne occorrono anche più di 50 di minuti (parliamo di treni che non effettuano fermate intermedie). Impiegano così tanto tempo, perché debbono subordinarsi alle tracce orario dei treni del servizio metropolitano Tivoli-Roma (che effettuano tutte le fermate). Se poi aggiungiamo che la regione Lazio implementa in continuazione nuove fermate su questa linea, l'offerta ferroviaria della regione Abruzzo sulla Pescara-Avezzano-Roma diventa sempre più lenta, e perciò sempre più inutile per i cittadini abruzzesi.

4) La quarta ragione che incide negativamente sui tempi di percorrenza dei treni regionali, scaturisce dal fatto che da qualche tempo questi treni, nei Contratti di Servizio tra Regioni e Trenitalia, vengono pagati a ore e non più a chilometri. Perciò più il viaggio è lento più la regione paga il servizio; in questa

situazione è chiaro che Trenitalia non ha alcun interesse a migliorare la velocità commerciale. E' vero che teoricamente dovrebbero essere gli Uffici dell'Assessorato regionale ai Trasporti a decidere le caratteristiche dell'offerta ferroviaria, e Trenitalia dovrebbe solo ottemperare alla richiesta. La realtà, purtroppo, è che presso gli Uffici regionali dell'Assessorato ai trasporti della regione Abruzzo mancano troppe competenze per poter condizionare Trenitalia nella fase di definizione degli orari. E così è Trenitalia che finisce con l'imporre facilmente le sue ragioni.

Per tentare di aumentare la velocità commerciale dei treni regionali, potrebbe essere opportuno che nei Contratti di Servizio venga adeguatamente premiato l'aumento della velocità commerciale, ed, eventualmente, sanzionato meno il ritardo.

Su tutti e 4 i punti evidenziati, incide negativamente la mancanza di una Dirigenza competente nel campo ferroviario presso l'Assessorato ai Trasporti della nostra regione. Oppure è proprio una decisione politica degli Assessori che si sono succeduti a gestire il trasporto in Abruzzo, quella di accantonare la risorsa ferroviaria sulla Pescara-Roma, per privilegiare il collegamento con i BUS. In questo modo si risparmia oggi e si continuano a scaricare debiti sul domani. Ma è tipico dei nostri politici ragionare col tempo breve, non con quello lungo.

Da anni la nostra associazione cerca di proporre soluzioni a costo zero per rilanciare la linea ferroviaria Pescara-Roma; oggi ci sembra esistano finalmente le condizioni per cambiare pagina. Sia perché su questa linea ferroviaria sta per essere implementato il Controllo Traffico Centralizzato (questa soluzione consentirà di abbattere drasticamente i costi di gestione ; basterà infatti un solo operatore per garantire la circolazione dei treni su tutta la linea, con enormi benefici sul piano dei costi di gestione); e soprattutto perché mai come oggi ci sembra esistano nella nostra regione le condizioni politico-istituzionale per affrontare il problema. E' però fondamentale che i positivi effetti realizzabili con il CTC non vengano azzerati da incomprensibili decisioni di RFI. I Responsabili della Rete ferroviaria italiana hanno infatti deciso di disabilitare (proprio in questa fase !) molte stazioni della linea Pescara-Roma dagli incroci e dalle precedenze, e questa decisione, come poi dimostrerà in tutta evidenza l'ing. D'Orazio, avrà l'effetto di danneggiare ancora di più la situazione sulla linea, nonostante l'implementazione del CTC.

Dopo aver analizzato le cause che hanno determinato l'attuale pessimo servizio offerto sulla linea Pescara-Roma, noi della Federconsumatori, ad infrastruttura invariata, avanziamo la nostra proposta per risolvere i problemi :

occorre prima ipotizzare una tabula rasa di tutta l'offerta ferroviaria sulla linea;
poi bisogna individuare gli orari di due treni Pescara-Roma in ingresso e due in uscita
che abbiano tracce orario non condizionate da altri treni;

ancora dopo occorre determinare gli orari per due treni pendolari Avezzano-Roma in
entrata e due in uscita , che debbano avere le tracce orario condizionate solamente
dalle coppie di treni indicate nel punto precedente;

sulle tracce orario dopo disponibili, la regione Lazio organizzerà il suo servizio
metropolitano Tivoli-Roma;

sulle tracce orario infine residue si organizzerà l'ulteriore offerta ferroviaria Pescara-
Avezzano-Roma della regione Abruzzo.

Questa gerarchia delle priorità deve essere rispettata anche in caso di anomalie
(incroci, precedenza, altro); e sarà facilitata dall'attivazione del CTC .

I treni provenienti dall'Abruzzo non dovranno effettuare alcuna fermata tra Tivoli e
Roma (con il servizio metropolitano a Tivoli i viaggiatori interessati a
raggiungere le località intermedie, potranno trovare varie soluzioni).

Non è possibile, come avviene attualmente, che su una linea ferroviaria
interregionale, una sola regione possa decidere di attivare una occupazione intensiva
delle tracce orario disponibili, rendendo così inutilizzabile tutto l'investimento
ferroviario di un'altra regione.

L'Abruzzo spende circa 20 milioni ogni anno per offrire il servizio sulla Pescara-
Roma, se la regione Lazio , con il suo servizio metropolitano rallenta moltissimo
l'ingresso e l'uscita dei treni abruzzesi a/da Roma, fino a renderlo inutile, bisogna
denunciare il problema e trovare una soluzione. Naturalmente nessuno contesta il
diritto-dovere della regione Lazio di offrire un servizio metropolitano ai suoi
cittadini; si contesta però il diritto di farlo a danno di un'altra regione.

Temendo che le resistenze della regione Lazio possano essere difficili da superare, la
Federconsumatori Abruzzo lavorerà anche per inviare un esposto all'Autorità della
regolazione dei Trasporti. Esposto che trova la sua ratio nella impropria occupazione
delle tracce orario da parte di una regione, a danno dell'investimento e del servizio di
un'altra regione. Questa situazione, che tende ad incidere sempre più negativamente
sugli orari dei treni abruzzesi, già oggi comporta che in alcuni casi ci siano treni del
servizio metropolitano laziale (24005 Tivoli-Roma – 55' - ; 24008 Roma-Tivoli – 54')
che, pur effettuando tutte le 10 fermate esistenti tra Roma e Tivoli, impiegano lo
stesso tempo dei treni abruzzesi che non effettuano alcuna fermata nello stesso tratto
(23690 -53'; 23676 -50') : ci sembra un vero scandalo !

Una ipotesi come quella che noi proponiamo tenderebbe a realizzare una soluzione
meno squilibrata tra le esigenze della regione Lazio e quelle della regione Abruzzo, e

potrebbe spingere i Responsabili Istituzionali delle due regioni ad una stretta collaborazione per migliorare anche a livello infrastrutturale la situazione della linea.

Non è necessario che la nostra proposta venga implementata domani, si può aspettare anche dopodomani, l'importante è che si realizzi una reale inversione nell'offerta ferroviaria sulla Pescara-Roma. Come un nuovo inizio, capace di fermare il declino che oggi sembra inarrestabile.

Questa proposta , come poi renderà più evidente l'intervento dell'ing. D'Avolio, potrebbe consentire inoltre il risparmio di 4 ore sulle due coppie di treni Pescara-Roma, e almeno altre 2 ore sulle due coppie di treni Avezzano-Roma.

Il risparmio di 6 ore, possibile ridefinendo le tracce orario degli 8 treni (punto 2 e punto3 della proposta), consentirà non solo una maggiore efficacia dell'offerta, ma anche un risparmio di circa un milione e mezzo di euro nelle spese della regione Abruzzo. (circa 700 € l'ora x 6 = circa 4.000 euro al giorno x 365 giorni = circa 1.500.000 €).

Abbiamo già evidenziato che i treni regionali vengono pagati a tempo dalla Regione; perciò meno tempo impiegano i treni, meno corrispettivo la nostra comunità deve a Trenitalia.

C'è infine da evidenziare che il costo dell'offerta del servizio ferroviario sulla Pescara-Roma, corrisponde a circa la metà del costo di tutta l'offerta ferroviaria regionale. Se come comunità non siamo in grado di valorizzare un investimento così oneroso, è meglio pensare a soluzioni drastiche. E' impossibile,infatti, che la nostra comunità possa permettersi ancora per molto tempo un investimento di circa 20 milioni di euro l'anno, per un servizio che nessuno poi utilizza.

Contributo dell'ing. Evelina D'Avolio

Tra tutti i treni che ogni giorno circolano sulla linea Pescara - Roma, al fine di mostrare i tempi di percorrenza attuali, si scelgono quelli più rappresentativi per passeggeri trasportati e quindi si tratta di treni circolanti nell'ora di punta.

Si considerano i seguenti treni:

- Treno Regionale 23673

Partenza da Pescara Centrale alle ore 6:15 ed arrivo a Roma Tiburtina alle ore 9:59 con un tempo di percorrenza di 3:44.

- Treno Regionale 23694

Partenza da Roma Tiburtina alle ore 18:33 e arrivo a Pescara Centrale alle ore 22:25 con un tempo di percorrenza di 3:52.

- Treno Regionale Veloce 7501

Partenza da Avezzano alle ore 5:08 e arrivo a Roma Tiburtina alle ore 7:00 con un tempo di percorrenza di 1:52.

- Treno Regionale 23690

Partenza da Roma Tiburtina alle 16:30 e arrivo ad Avezzano alle 18:22 con un tempo di percorrenza di 1:52.

In figura 1 si mostrano i tempi di percorrenza dei treni sopraelencati.

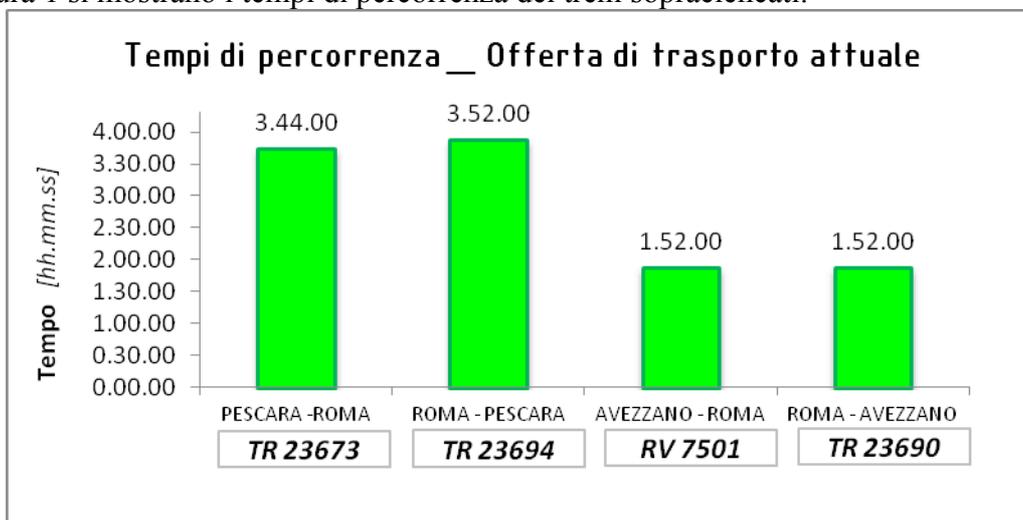


Figura 1. Tempi di percorrenza nella fascia oraria di punta

Dall'analisi fatta sull'orario, sulle velocità di fiancata e sul materiale rotabile si nota un mancato sfruttamento delle prestazioni dell'infrastruttura, soccombendo, così alle esigenze di redditività della stessa.

In seguito alla suddetta analisi, si affrontano i seguenti punti:

1. Breve descrizione tecnica della linea ferroviaria Pescara – Roma;
2. Calcolo dei tempi di percorrenza minimi per le tratte Pescara – Roma e Avezzano – Roma;
3. Nuove tracce orarie per collegamenti veloci (Rango C) tra Roma e Pescara e tra Avezzano e Roma (2 coppie di treni al servizio della tratta Pescara – Roma e 2 coppie di treni al servizio della tratta Avezzano – Roma);

In base alla classificazione delle linee ferroviarie riportata nel D.M. 18.8.2006 del Ministero dei Trasporti, la linea Roma – Pescara appartiene alla rete complementare secondaria. Essa è lunga 240 km, elettrificata a 3000 volt in corrente continua e attrezzata con il S.C.M.T.

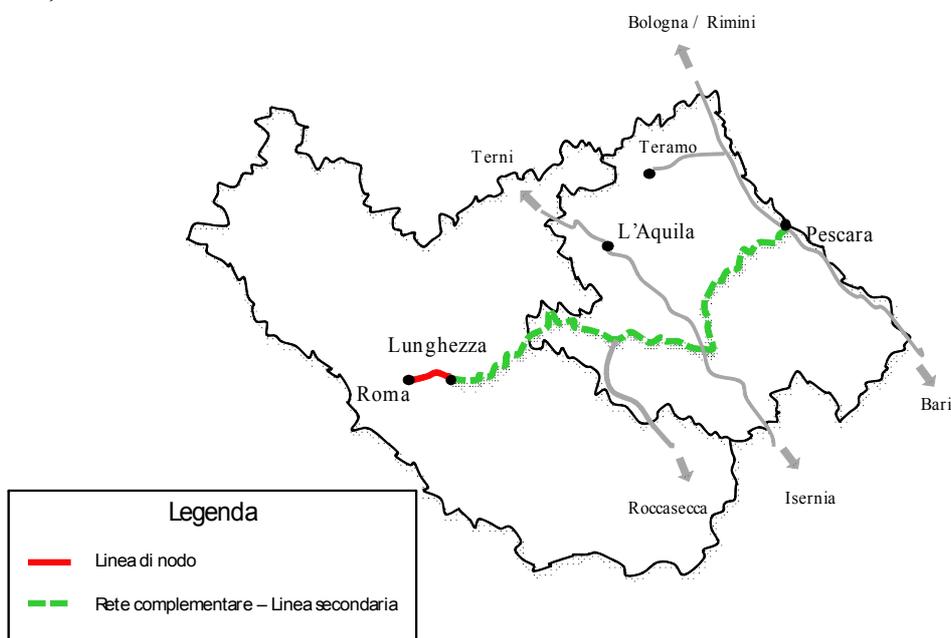


Figura 1. Classificazione infrastruttura

I ranghi di velocità della linea sono: A, B e C. In figura 3 vengono elencate alcune caratteristiche tecniche appartenenti alle tratte componenti la linea ferroviaria in esame.

Figura 2. Principali caratteristiche delle tratte della linea Roma – Pescara

TRATTA	Km	N° binari	N° passaggi a livello	Sistema di esercizio	Velocità min/max	Peso assiale [t/asse]	Regime di circolazione	Codifica trasporto o combinazione	Pendenza max [‰] Dispari/Pari
RM Tiburtina Lunghezza	15,360	2	0	C.T.C.	70/155	20 (C3L)	B.A.B.-C.C.	PC 22	15/13
Lunghezza Avezzano	91,720	1	27	D.L.	70/150	20 (C3L)	B.E.M.	PC 22	26/31
Avezzano Sulmona	64,746	1	21	D.L.	70/100	20 (C3L)	B.E.M.	PC 22	27/17
Sulmona Pescara	67,66	1	18	C.T.C.	60/150	20 (C3L)	B.C.A.	PC 22	19/9

Fonte: Elaborazione su base dati RFI

Sulla linea Roma – Pescara vengono impiegate diverse tipologie di materiale rotabile, dall'unica impresa ferroviaria, Trenitalia, che effettua i diversi servizi classificati come regionali.

- **loco E 464 + 6 carrozze MDVC (talvolta 4 o 5 carrozze MDVE)**
- **loco E 464 + 5 carrozze piano ribassato**
- **Minuetto**
- **Ale 801/940**
- **Aln 668**

In riferimento alle Norme Generali per la “Circolabilità dei mezzi di trazione e di altri rotabili” presenti nel Fascicolo Linea n° 115 e n°104, sono state prese in considerazione le tabelle di ammissione, esclusione e condizioni di circolabilità in cui viene specificato il rango di velocità ammesso per ogni veicolo ferroviario:

TRATTA	E 464	Ale 801/940	Aln 668	Minuetto
ROMA TIB.- ROMA PRENESTINA	Rango A	Rango A	Rango C	Rango C
ROMA PRENESTINA - SULMONA	Rango C	Rango B	Rango C	Rango C
SULMONA - PESCARA	Rango A	Rango B	Rango C	Rango C

È opportuno precisare che i tempi di percorrenza dipendono anche dalla tipologia di materiale rotabile adottato in termini di prestazioni e di ranghi degli stessi sulla specifica linea ferroviaria.

TEMPI DI PERCORRENZA MINIMI

A tal proposito si prendono in esame i tempi di percorrenza di specifici treni in modo da poter fare un confronto ed una valutazione più attenta di essi. In figura 5 e 6 si mostrano i tempi di percorrenza minimi per la linea Pescara – Roma e per la tratta Avezzano - Roma, calcolati utilizzando le velocità di fiancata al rango B e C e considerando anche gli attuali rallentamenti, dovuti ad una mancata manutenzione. A ciò si aggiunge anche il calcolo dei tempi di percorrenza al rango P, anche se oggi la linea prevede l’ammissione al rango A,B e C.

In generale, si definisce velocità di rango A, B, C e P la velocità con la quale viene percorsa la curva di raggio minimo, nell’ambito di un tratto di linea, determinando un’accelerazione non compensata, rispettivamente di 0,6 m/s², 0,8 m/s², 1 m/s²e 1,8 m/s². Si ha:

$$V_A = 4.62\sqrt{R_{min}} \text{ km/h} \qquad V_B = 4.89\sqrt{R_{min}} \text{ km/h}$$

$$V_C = 5.15\sqrt{R_{min}} \text{ km/h} \qquad V_P = 6.07\sqrt{R_{min}} \text{ km/h}$$

Le velocità di rango, con un arrotondamento in eccesso od in difetto, al più vicino multiplo di 5 km/h, sono legate alla velocità di tracciato dai seguenti rapporti

$$V_A = V_t$$

$$V_B = 1.06V_t$$

$$V_C = 1.11V_t$$

$$V_P = 1.31V_t$$

Seguendo quanto riportato si calcola il rango P con la seguente formula:

$$V_P = 1.31V_A$$

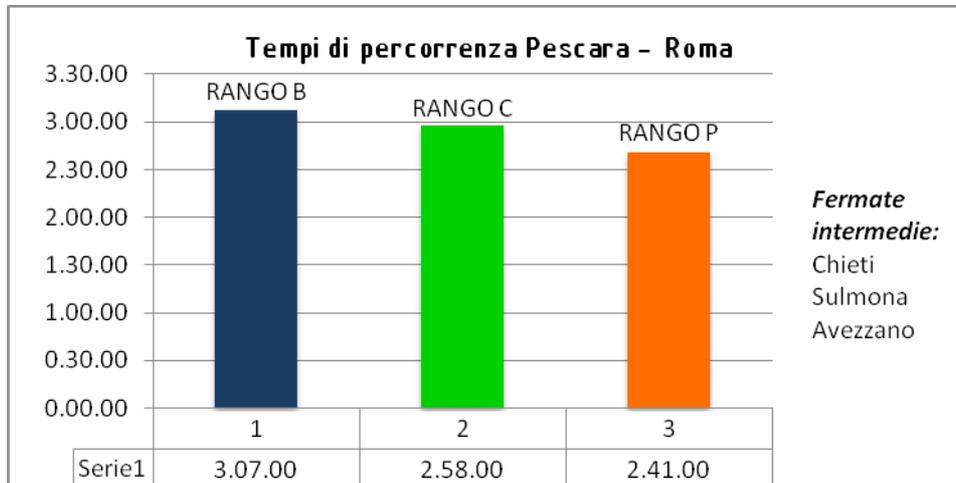


Figura 4

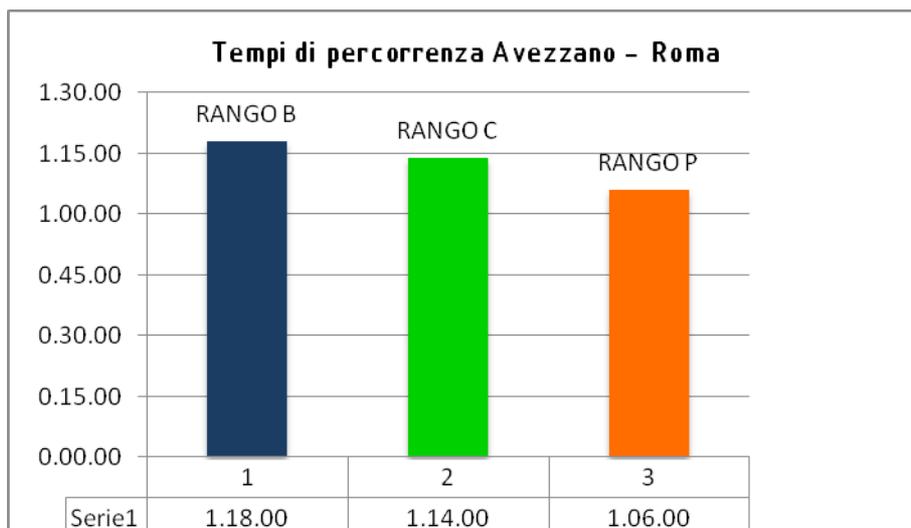


Figura 5

Nell'istogramma di figura 7 si mostra il confronto tra il tempo di percorrenza attuale riferito ad un treno transitante nella fascia oraria di punta (7.00 - 9.00), ed i tempi minimi calcolati considerando sia le stesse fermate del servizio attuale, sia tenendo conto delle sole fermate principali Chieti, Sulmona ed Avezzano.

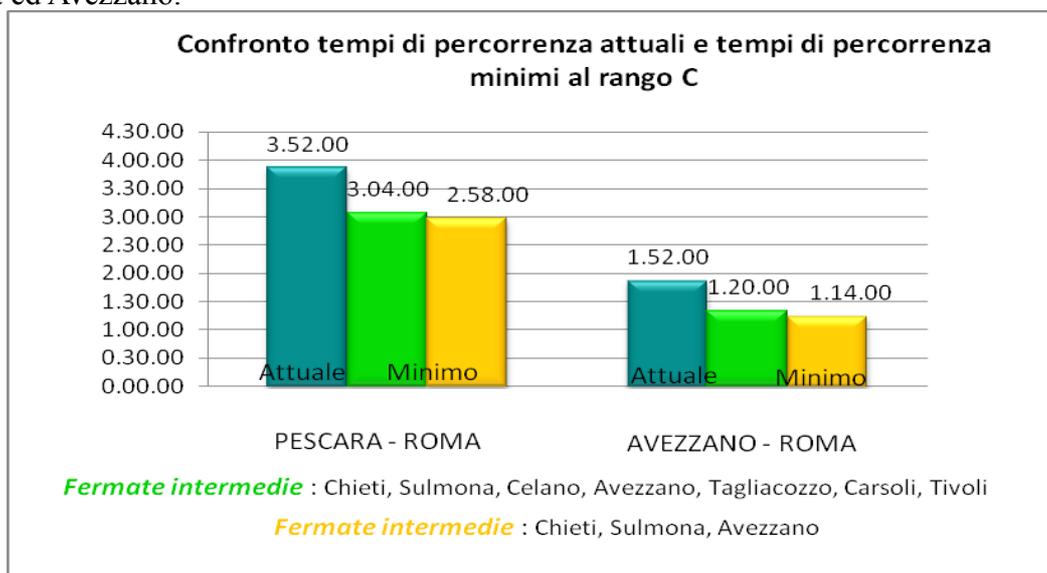


Figura 6

È interessante osservare in figura 8 i tempi di percorrenza minimi realizzati da un materiale rotabile al rango P ed il confronto con gli attuali.

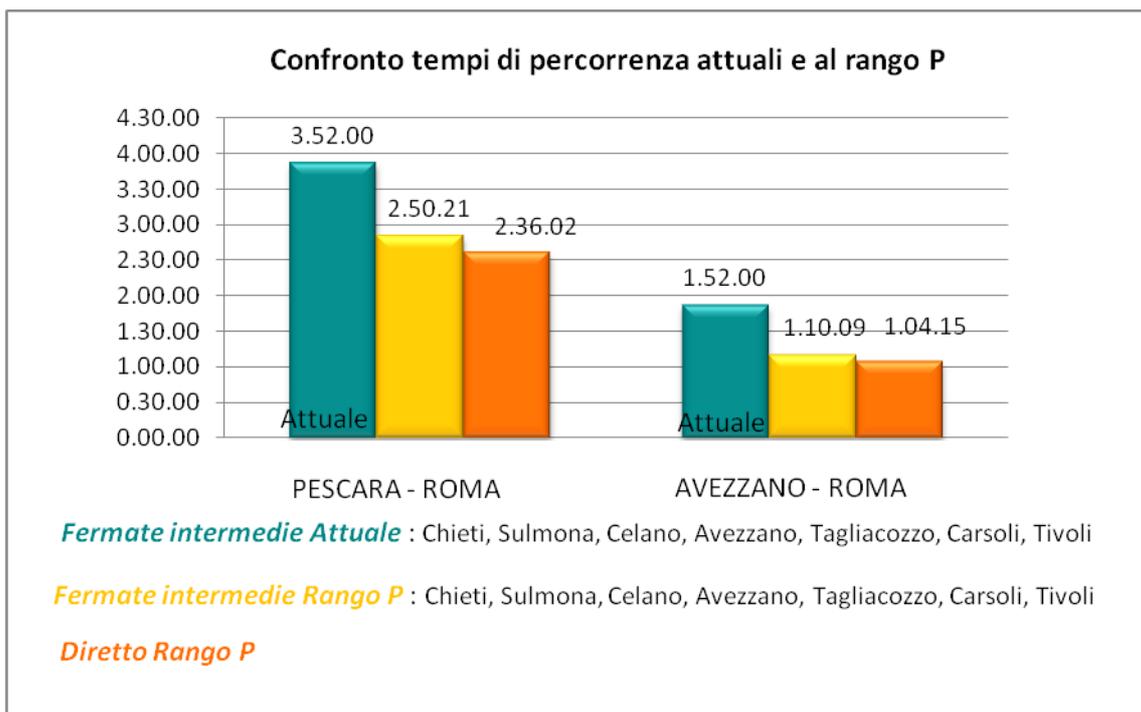


Figura 7

È stato simulato il rango P al fine di ottenere una riduzione dei tempi di percorrenza sfruttando velocità più elevate.

Nella procedura di calcolo dei tempi di percorrenza mostrati nei precedenti grafici, si è proceduto rispettando le seguenti condizioni:

- i treni percorrono il binario di corsa;
- il percorso dei treni è privo di incroci (nella realtà si potrebbe pensare di dare la priorità al treno senza che esso sia sottoposto al perditempo generato dagli incroci).

ORARIO GRAFICO

Si rappresenta in un diagramma cartesiano tempo – spazio il servizio di trasporto sulla linea oggetto di studio. In ascisse si rappresentano i tempi (hh.mm.ss) ed in ordinate gli spazi (km) con indicate anche le stazioni. Ogni treno è rappresentato da una traccia, la cui pendenza ne indica la velocità. In questo lavoro si mostrano solo alcune tracce (8 treni/g) transitanti nei periodi di punta 7.00- 9.00 e 18.00 – 20.00, di un giorno feriale. Si privilegiano, nel periodo di punta del mattino, i treni diretti a Roma, viceversa per quelli previsti nel periodo di punta serale. I treni suddetti non sono influenzati da incroci, perciò il tempo da essi impiegato, è quello minimo imposto dalle prestazioni massime dell’infrastruttura. I restanti treni sono, invece interessati da incroci, perciò il tempo di percorrenza di essi è maggiore rispetto a quello minimo.

L’orario grafico mostra 2 treni/giorno per il servizio Pescara –Roma, 2 treni/giorno per il servizio Roma – Pescara, 2 treni/giorno per servire la tratta Avezzano – Roma e 2 treni/giorno per quella Roma – Avezzano.

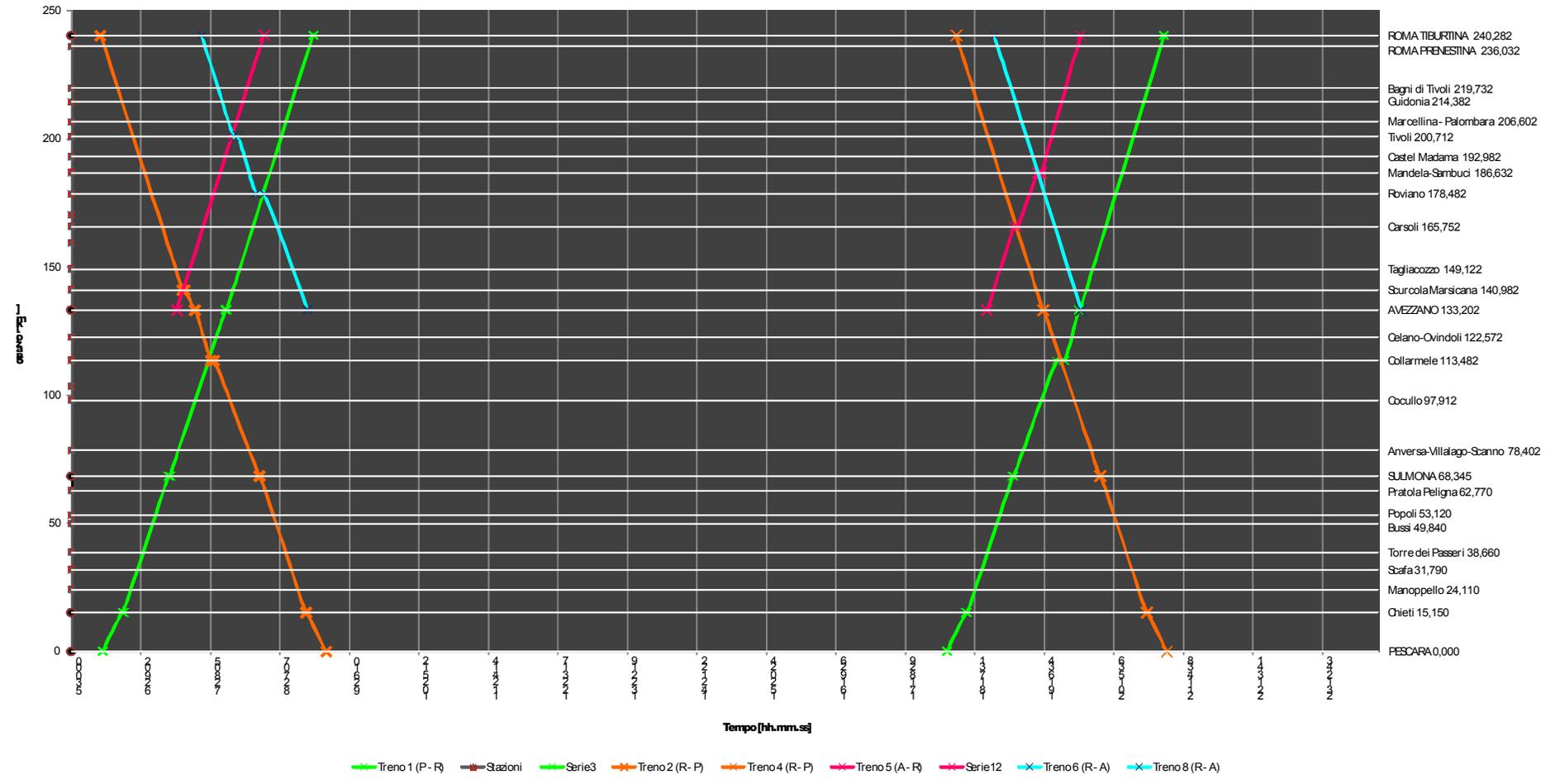
Si è proceduto ipotizzando una tabula rasa dell’offerta ferroviaria, con il successivo inserimento delle 8 tracce descritte, in modo da garantire un utilizzo opportuno e dignitoso della ferrovia Roma – Pescara per il servizio di trasporto interregionale, evitando che l’occupazione intensiva della linea

da parte della Regione Lazio per i servizi metropolitani FR2, renda ostico e inutile non solo il servizio Pescara – Roma ma anche l’investimento della Regione verso questa modalità di trasporto.

Di conseguenza tutte le altre tracce non considerate in questo contesto potranno poi essere inserite sul diagramma tempo – spazio.

	Treno 1 P - R	Treno 3 P - R	Treno 5 A - R	Treno 7 A - R	Treno 2 R - P	Treno 4 R - P	Treno 6 R - A	Treno 8 R - A
Tempi di percorrenza	3.11.00	3.04.00	1.14.00	1.19.00	3.11.00	2.58.00	1.30.00	1.14.00

CRARIOGRAFICO



SITUAZIONE E PROSPETTIVE DELLA LINEA ROMA – PESCARA (contributo dell'ing. Roberto D'Orazio)

SITUAZIONE ATTUALE DELLA LINEA E DELL'ESERCIZIO

La linea ferroviaria Roma - Pescara è classificata come *Rete complementare secondaria*. Il tracciato, tortuoso ed acclive soprattutto nella tratta intermedia Sulmona - Avezzano, è a semplice binario elettrificato e da Pescara raggiungere Roma dopo circa 240 Km.

Sulla linea sono autorizzate velocità massime fino a 150 km/h. (Rango C).

Negli ultimi anni la linea è stata oggetto di interventi di potenziamento dell'impianto di circolazione e sicurezza (CTC ed ACEI) solo nella tratta parziale Pescara - Sulmona e depotenziamento nella restante tratta Sulmona - Avezzano - Guidonia, in ragione dell'attuazione del cosiddetto Progetto di "Rete Snella". Il progetto "Rete Snella"; infatti, prevede l'eliminazione del presenziamento di numerose stazioni da parte del personale, con il conseguente allungamento dei tempi di percorrenza per impossibilità nell'effettuazione dell'incrocio dei treni.

L'esito di tali provvedimenti, nonché l'impiego di un parco rotabile vetusto, impongono tempi di percorrenza inadeguati per i pochi treni regionali rimasti in servizio, in quanto questi ultimi oscillano tra le 3H 44' e le 4H 20 (intero percorso Pescara - Roma).

GLI INTERVENTI PROGRAMMATI

Sulla linea sono stati previsti interventi di breve periodo:

- 1) raddoppio della tratta Lunghezza - Guidonia, già appaltata da RFI della Regione Lazio;
- 2) realizzazione di nuove fermate, quale quella di San Donato (già attivata), e quelle dell'Aeroporto d'Abruzzo e di Madonna delle Piane di Chieti, in fase di finanziamento con il PAR FAS;
- 3) realizzazione dell'impianto di Controllo Centralizzato del Traffico (CCT ed ACEI) nella tratta Sulmona - Guidonia, originariamente finanziati con parte delle risorse destinate ad RFI per il terremoto de l'Aquila.

interventi di medio periodo:

- potenziamento dell'impianto ferroviario tra Pescara PN e Pescara C.le., a suo tempo già progettato e finanziato, ma fino ad oggi non avviato alla realizzazione, che ha come principale obiettivo quello di rendere indipendente la circolazione di treni della tratta Pescara - Roma dai transiti della linea Adriatica;

nonché interventi di lungo periodo:

- relativi al progetto di velocizzazione, redatto da ITALFER (progetto preliminare), attualmente in fase di esame da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ma non ancora esaminato e finanziato dal CIPE in ragione dell'elevato investimento (Costo totale € 2.783 M €; Costo interventi prioritari € 1.498).

LE POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In attesa dell'intervento di lungo periodo, sorge la necessità di definire azioni di breve e medio periodo in grado di migliorare le performance della linea ferroviaria.

Nel breve periodo, in attesa di poter realizzare il CTC sulla tratta Sulmona – Guidonia (**vedi di seguito**), la possibile azione è quella di definire alcune coppie di treni regionali da eseguirsi:

1. con un parco rotabile di buone caratteristiche prestazionali;
2. con numero limitato di fermate (Pescara, Chieti, Sulmona, Avezzano, Roma), in modo tale che il tempo di percorrenza della corsa ferroviaria, possibilmente depurata degli attuali eccessivi "*allungamenti*" di orario imposti da RFI, possa essere contenuto all'interno delle 3 H. Con tale ipotesi le corse ferroviarie, garantite nella regolarità dell'esercizio ferroviario rispetto a quelle autostradali, potranno raccogliere il gradimento dell'utenza regionale. Nel medio periodo la realizzazione di CTC ed ACEI nella tratta Guidonia - Sulmona, la realizzazione di incroci contemporanei e l'eliminazione di rallentamenti nella stessa tratta, potranno garantire, in alternativa:
3. un tempo di percorrenza complessivo di circa 2H40' - 2H45', con le corse dirette Pescara - Chieti - Sulmona - Avezzano - Roma;
4. di poco superiore nella ipotesi di servizio combinato gomma - ferro, con coincidenza immediata nelle fermate di Avezzano (con provenienza dei Bus da Vasto e Pescara) o sulla nuova piattaforma di scambio di Carsoli (con provenienza dei Bus da Giulianova - Teramo - L'Aquila).

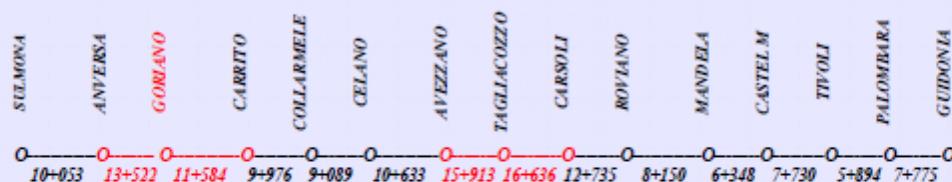
In merito alla realizzazione del CTC sulla tratta Sulmona – Guidonia, in fase di appalto, il suggerimento che occorre far transitare dalla Regione Abruzzo a RFI è quello di incrementare il numero delle stazioni d'incrocio, soprattutto nella tratta Avezzano – Guidonia, ciò in quanto l'ormai prossima realizzazione prevede "passi" tra le stazioni eccessivi, che quindi rischiano di compromettere tempi di percorrenza e regolarità d'esercizio, proprio nella tratta di maggiore utilizzo. Quindi è il caso di proporre l'inserimento di almeno altri due "enti" (senza interrompere la gara in corso ma adeguando la proposta nel corso dell'appalto), in grado questi ultimi di garantire altrettanti incroci, con le motivazioni e nella posizione evidenziata nel prospetto allegato nella pagina seguente.

Nel lungo periodo l'esecuzione di opere in variante come da progetto ITALFER (sull'intero percorso di circa 210 Km, anziché 240 Km) e l'impiego di parco idoneo, potrà consentire tempi di percorrenza di circa 2H00'- 2H10' per servizio ferroviario diretto Pescara - Chieti - Sulmona - Avezzano - Carsoli - Roma.

Controllo Centralizzato del Traffico ed ACEI nella tratta Guidonia – Sulmona – Gara per l'affidamento in corso.

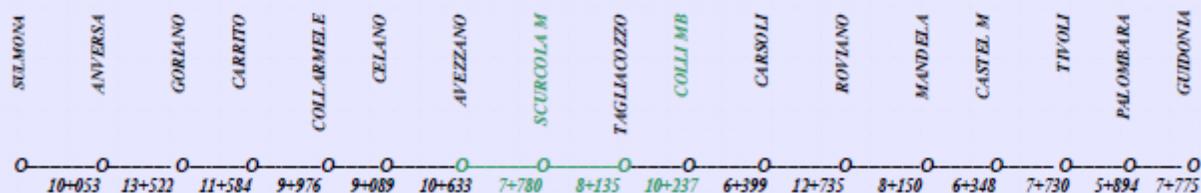
PASSO DELLE STAZIONI PREVISTE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI ACEI NELLA TRATTA GUIDONIA – SULMONA DAL BANDO RFI

LA SOLUZIONE CONTENUTA NEL BANDO PREVEDE, RISPETTO LA SITUAZIONE ATTUALE, UN SOLO INCROCIO AGGIUNTIVO A GORLIANO S.



L'ANALISI DELLA SITUAZIONE PROSPETTATA DAL PROGETTO EVIDENZIA I PASSI MAGGIORI NELLE TRATTE ANVERSA-GORLIANO, GORLIANO-CARRITO, AVEZZANO-TAGLIACCOZZO, TAGLIACCOZZO-CARSOLI

IPOTESI DI MODIFICA DEL PROGETTO CON ACCORCIAMENTO DEL PASSO: TENUTO CONTO DEL FATTO CHE L'ESERCIZIO PIU' INTENSO SI CONCENTRERA' NELLA TRATTA AVEZZANO-GUIDONIA, SI PROPONE DI ACCORCIARE IL PASSO NELL'AMBITO DI QUESTA RELAZIONE PARZIALE, INTRODUCENDO INCROCI AGGIUNTIVI A SCURCOLA M. E COLLI M. B.



(APPARE ANCHE POSSIBILE MIGLIORARE LA CIRCOLAZIONE NELLA TRATTA ANVERSA-GORLIANO S., INTRODUCENDO L'ULTERIORE INCROCIO A PREZZA, CON RIDUZIONE DELLA TRATTA DI KM 13+522 IN DUE TRATTE PARZIALI RISPETTIVAMENTE DI 6+446 (ANVERSA-PREZZA) E 7+076 (PREZZA-GORLIANO S.)

SCHEDA N°4

PESCARA-L'AQUILA

I due “capoluoghi” di Regione Pescara e L'Aquila sono stati storicamente distanti da molti punti di vista.

La distanza fisica ha determinato talvolta anche lontananza culturale e politica.

Questa distanza è stata sperimentata anche in occasione dei tragici eventi del terremoto. Molti aquilani sono stati costretti ad allontanarsi dal loro ambito, per adeguarsi ad una nuova vita lungo la costa adriatica. E talvolta dalla costa sono stati costretti a “pendolare” per motivi di lavoro, di studio o affettivi, verso la precedente dimora.

Il dolore e l'amarezza causati da questa tragedia sono stati forse enfatizzati anche dalla mancanza di un adeguato collegamento ferroviario tra Pescara e L'Aquila.

Può essere questa l'occasione per “avvicinare” i due più importanti poli della comunità abruzzese; iniziativa che potrebbe concretizzarsi con un investimento minimo, per un risultato forse rilevante.

Si tratta di operare una dislocazione minima della stazione di Sulmona. Anziché nell'attuale sede, la stazione dovrebbe essere spostata di 7/800 metri verso Pratola.

In questo modo sarebbe possibile raccordare direttamente il binario Pescara-Sulmona, con quello Sulmona-L'Aquila, creando una curva (come in figura) dal raggio minimo, ma sufficiente ad evitare il cambio di direzione di un eventuale treno diretto Pescara-L'Aquila (lo stesso risultato si potrebbe raggiungere realizzando la curva ferroviaria tra Pratola e Sulmona, senza spostare la stazione di Sulmona).

Il treno in partenza da Pescara non dovrebbe più essere costretto agli attuali cambi di direzione che determinano un notevole “appesantimento” del tempo necessario al collegamento.

Attualmente per raggiungere L'Aquila da Pescara , via ferrovia, sono necessari due ore e mezza (senza considerare i problemi di coincidenza); l'ipotizzato raccordo a Sulmona, tra i binari provenienti da Pescara e quello diretto a L'Aquila potrebbe incidere molto positivamente nei tempi del collegamento .

Considerata che la media della velocità possibile nel tratto Pescara-Sulmona è di circa 105 Km/h, mentre quella possibile nel tratto Sulmona-L'Aquila è di circa 95 Km/h, un treno che partisse da Pescara, con fermate a Chieti e Sulmona, potrebbe raggiungere l'Aquila in un centinaio di minuti (Pescara dista dall'Aquila 68 + 61 Km = 129).

Questa soluzione avvicinerebbe moltissimo i due “capoluoghi” di regione a costi irrilevanti. Anche perché l'investimento per realizzare la nuova stazione di Sulmona potrebbe essere pagato anche con la vendita dei locali attualmente utilizzati per il

servizio ferroviario.



SCHEDA N° 5

LINEA AVEZZANO ROCCASECCA*

La ferrovia Avezzano Roccasecca, a singolo binario e a trazione diesel, si estende per circa 80 km collegando la piana del Fucino con le pianure a ridosso di Cassino, seguendo per buona parte del suo percorso il fiume Liri.

La ferrovia per decenni ha garantito la mobilità degli abitanti della Valle Roveto e della Media Valle del Liri ed ha sempre costituito, in virtù della viabilità stradale non ottimale, un mezzo di trasporto relativamente veloce e sicuro.

L'utenza della linea è prettamente pendolare e studentesca e gravita sui tre centri maggiormente rilevanti, ovvero Avezzano, Sora e Cassino, stazione questa che ben può considerarsi vero capolinea meridionale della tratta ferroviaria, ove si attesta(va)no quasi tutti i convogli da Avezzano.

Da luglio 2013 la linea è sospesa all'esercizio ferroviario per consentire l'esecuzione dei lavori di rinnovo e sistemazione dell'armamento, in fase di ultimazione. La riapertura ed il ritorno dei treni sono previsti nel mese di ottobre 2014.

Attualmente il servizio è garantito da bus sostitutivi, che si muovono sulla base dell'ultimo orario dei treni. In particolare, è da rilevare come i tempi di percorrenza siano stati eccessivamente dilatati rispetto a quelli di qualche anno fa: ad esempio, un treno da Sora a Cassino percorreva la tratta in poco meno di un'ora, quando invece l'autobus attuale impiega circa un'ora e venti minuti (traffico permettendo); se prima da Sora ad Avezzano era sufficiente un'ora e 5 minuti di viaggio, oggi occorrono un'ora e venti minuti, considerando che le corse dirette tra queste due città e verso Cassino non effettuano fermata nelle stazioni di Pescocanale e Canistro. Queste sono servite infatti da autobus sostitutivi dedicati, che hanno origine e fine corsa ad Avezzano e Civitella Roveto, percorrendo la impervia strada provinciale che collega Capistrello, Pescocanale e Canistro: così i viaggiatori che da Canistro devo muoversi verso sud o da sud sono costretti al cambio obbligatorio a Civitella Roveto, rendendo ancor meno appetibile il servizio di autobus sostitutivi.

Un recente episodio che ha visto coinvolti due di questi mezzi evidenzia inoltre un'altra grande criticità del servizio sostitutivo su gomma, risolvibile solo con il ritorno del treno: lo scorso novembre 2013, a causa del ghiaccio e della neve caduta abbondante, due autobus si sono scontrati tra Pescocanale e Capistrello, rischiando di rovinare nel burrone sottostante. Per fortuna, a parte i danni agli automezzi, nessuno si è fatto male. È evidente, dunque, che in una zona quale è la Valle Roveto, notoriamente soggetta ai rigori invernali, non è concepibile consentire che i fruitori del servizio di trasporto pubblico corrano tali rischi, quando il vettore ferroviario non risente minimamente di tali problematiche.

Il notevole afflusso di passeggeri nelle ore di punta, inoltre, ha reso necessaria la previsione di autobus aggiuntivi, sia pur limitati a località intermedie. Ad esempio, nel periodo scolastico di primo mattino ad Avezzano arrivavano dalla valle Roveto

fino a cinque autobus sostitutivi, a Sora fino a tre, ed altrettanti ne ripartivano nel primo pomeriggio, quando invece per garantire la piena e sicura mobilità di tali viaggiatori era sufficiente un solo treno di tre automotrici accoppiate.

Con l'imminente ritorno dei treni, si auspica una rimodulazione degli orari, in maniera tale da consentire un maggior soddisfacimento delle richieste dell'utenza.

In particolare il nuovo orario dovrà essere occasione per:

ridurre le attuali percorrenze, considerando che i recenti lavori dovrebbero aver risolto le criticità infrastrutturali sulla base delle quali nel recente passato i tempi di viaggio sono stati eccessivamente dilatati;

ripristinare quanto meno il numero di corse ferroviarie mantenute fino ai tagli legati alle difficoltà infrastrutturali e prevederne ulteriori;

garantire le coincidenze nei nodi, per cui ad Avezzano il passeggero deve avere la possibilità di prendere in tempi ragionevoli un treno verso Roma o verso Chieti/Pescara (raggiunte da numerosi studenti iscritti al locale Ateneo), così come a Roccasecca si deve avere il cambio efficace ed efficiente verso Roma;

valutare l'introduzione di corse senza soluzione di continuità Sora-Roma;

prevedere una seria integrazione ferro/gomma, in modo che i bus siano in coincidenza con i treni (con particolare riferimento al servizio verso L'Aquila) e, soprattutto, evitando la inutile e dispendiosa sovrapposizione delle corse Trenitalia e ARPA, le quali spesso corrono in parallelo;

assecondare gli studenti della Valle Roveto e della Valle del Liri che frequentano l'Università di Cassino, in particolare garantendo una o più corse dirette dalla Città Martire verso nord nel tardo pomeriggio/sera;

sostituire le Aln 668 del deposito di Sulmona, che risentono di una progettazione non consona alla piena fruibilità da parte dei diversamente abili e degli acciacchi dovuti alla loro età non più giovane (le più recenti sono state infatti fabbricate nei primi anni ottanta del secolo scorso), con mezzi più moderni, primo tra tutti il Minuetto Alstom.

Scheda elaborata da Emilio Cancelli e Rosaria Villa

SCHEDA N° 6

FERROVIA SULMONA-CARPINONE *

BREVE CRONISTORIA RECENTE

Per decenni e con ottimi risultati in termini servizi di mobilità alle comunità locali, la ferrovia Sulmona-Carpinone ha rappresentato la spina dorsale ferrata della direttrice Adriatico-Tirreno, garantendo collegamenti ordinari interregionali tra Pescara e Napoli.

Nell'ultimo contratto di servizio stipulato dalla regione Abruzzo (2009-2014), si prevedeva il collegamento diretto Sulmona-Napoli e viceversa con due coppie di treni oltre alcuni servizi sostitutivi con autobus, non essendo più prevista ormai da qualche anno la relazione diretta tra Pescara e Napoli;

Nel dicembre 2010, la tratta molisana Castel di Sangro-Carpinone viene chiusa al traffico ferroviario per cui i collegamenti con treno sono stati limitati a Castel di Sangro;

Un anno dopo e precisamente l'11 dicembre 2011, la Regione Abruzzo chiude definitivamente al traffico ferroviario la tratta Sulmona-Castel di Sangro giustificando tale decisione con la razionalizzazione dei servizi di mobilità e con l'alto costo (€ 900.000,00) del servizio non più sostenibile economicamente vista la bassa frequentazione di viaggiatori che non permetteva il recupero dei costi di rotolamento pari al 35% della spesa sostenuta e previsto dal D.Lgs. n. 422/97;

Il servizio sostitutivo con autobus offerto da Trenitalia S.p.A. previsto dal contratto di servizio vigente per il versante molisano ed abruzzese che ha escluso alcuni centri importanti specialmente sotto l'aspetto turistico come Campo di Giove, Palena, Pescocostanzo e Rivisondoli, ha un costo annuo di € 368.329,00 senza considerare la mancata integrazione degli orari delle corse degli autobus da e per Sulmona, Castel di Sangro e Carpinone;

La Giunta Regionale d'Abruzzo con delibera n. 759 del 21 dicembre 2009 e confermata successivamente, nell'obiettivo operativo 3.2.1. del punto 3.3.2 del P.A.R.-F.A.S. (Programma Attuativo Regionale del Fondo per le Aree Sottosviluppate), ha stabilito che "nelle aree non interessate direttamente dal S.M.F.R. (Servizio Metropolitano Ferroviario Regionale), dovrà essere previsto un sistema di sviluppo sostenibile per la mobilità, anche con fini turistici"; La Giunta Regionale abruzzese non ha però poi dato seguito a queste previsioni,

lasciando che la linea rimanesse senza traffico ordinario e senza lo sviluppo di un progetto *ex novo*, sia sul lato del traffico commerciale ordinario, sia sul lato dello sviluppo turistico.

Nell'ottobre 2013 la linea è stata interrotta anche al transito dei treni turistici organizzati settimanalmente dalle associazioni, fino alla riapertura del maggio 2014 a seguito di una manutenzione straordinaria operata da RFI nel corso dei primi mesi del 2014.

FUTURO E PROSPETTIVE DELLA LINEA

Nel frattempo Rete Ferroviaria Italiana, entro il dicembre 2015, ha annunciato nel PIR (Prospetto Informativo della Rete, anno 2015) lo smantellamento dello scambio e del binario di diramazione per Sulmona nella stazione di Carpinone così da trasformarla in una semplice fermata lungo la direttrice Campobasso-Isernia-Vairano.

Al fine di portare a compimento il progetto di velocizzare di circa cinque minuti la percorrenza sulla tratta Campobasso-Isernia-Venafro, nonostante si presenterebbero nuove criticità data l'impossibilità di incrocio tra treni per un lungo tratto di circa 20km, il binario di scambio a Carpinone per Castel di Sangro-Sulmona verrà tagliato, isolando quindi definitivamente l'intera linea senza possibilità di percorrerla più in futuro dall'Abruzzo fino ad Isernia e Napoli, con grave danno sia per la prospettiva di mobilità pubblica locale per l'intera area appenninica dalla Valle Peligna al Molise, sia per la più ampia direttrice Adriatico-Tirreno (Pescara-Napoli), sia poi per le grandi potenzialità turistiche che offre l'intero territorio appenninico e la stessa linea ferroviaria in sé, che subirebbe un colpo mortale se non fosse più possibile percorrerla provenendo dall'hinterland napoletano, tradizionalmente il bacino con la più alta domanda di turismo montano della zona.

È evidente che la reale motivazione del gestore dell'infrastruttura alla base di questa scelta sembra infatti proprio essere impedire l'effettuazione di treni ordinari diretti tra Pescara e Napoli via Sulmona, in quanto per essa la linea deve essere soppressa, attualmente essendo già in regime di Sospensione del servizio commerciale, come si evince dall'Allegato 5 bis al PIR, al punto 23.

L'intera tratta dunque rimarrebbe chiusa a confluenze provenienti dal Molise e dalla Campania e verrebbe mantenuta in esercizio solo per la sporadica attività di treni turistici attualmente messa in piedi, cosa che non basterebbe nella maniera più assoluta a coprire i costi di esercizio della linea, senza contare che vengono già utilizzate risorse pubbliche per l'effettuazione stessa dei convogli turistici.

Il PIR 2015 aveva previsto la data tassativa del 31 luglio 2014 entro la quale i soggetti competenti avevano la facoltà di fornire un parere su quanto previsto al suo interno.

La regione Molise ha inviato le proprie osservazioni. Per la regione Abruzzo, più volte sollecitata, non è ancora noto se come il Molise si sia posta in opposizione e a quanto previsto nel PIR 2015 per la stazione di Carpinone, per le ragioni suesposte.

Altra questione di notevole importanza strategica riguarda Ferrovia Adriatico Sangritana: danni ingenti subirebbe infatti il proprio progetto di unificazione delle due stazioni RFI e FAS a Castel di Sangro, appaltato e in corso di lavori dal 2013, nella più ampia prospettiva di ripristino dei collegamenti verso Lanciano e la Val di Sangro dove come noto insiste il maggiore distretto industriale in Abruzzo con interessi verso i porti del Tirreno di Napoli e Salerno e nel progetto di ampliamento dei servizi di trasporto della zona già da tempo ideato da Sangritana.

Dalla fase di denuncia a quella della proposta:

lo studio elaborato dalle associazioni tra il 2012 ed il 2013, divulgato e depositato in regione Abruzzo nel giugno 2013 (presso la IV commissione permanente), illustra i collegamenti ferroviari realizzabili tecnicamente e compatibili economicamente sulla Sulmona-Carpinone nel rispetto delle normative di riferimento che dovevano e potevano evitare la chiusura delle linee ferroviarie secondarie

Per questa linea ferroviaria una occasione unica: unire servizi di trasporto pubblico con il turismo in treno.

All'interno dello studio si dimostra infatti come una riattivazione dell'esercizio ordinario sulla linea, segnatamente nella relazione ferroviaria Pescara-Napoli, non solo sarebbe opportuna in quanto soddisferebbe una importante domanda di mobilità in integrazione e non in sovrapposizione alle corse delle autolinee già presenti, ma addirittura sarebbe conveniente dal punto di vista delle risorse pubbliche che andrebbero impegnate.

Senza considerare che, dal punto di vista del bacino di utenza, la tratta ferroviaria sarebbe in grado di servire importanti centri che le autolinee attualmente non coprono, tra cui i capoluoghi di provincia Isernia e Caserta.

A ciò si aggiungerebbe il grande successo di treni turistici durante il fine settimana che questo gioiello di ingegneria ferroviaria inserita nella natura sa garantire ormai in maniera costante da più di due anni.

POTENZIALITÀ TURISTICHE

In termini di sviluppo del turismo, la tratta ferroviaria Sulmona-Carpinone non ha ormai più nulla da dimostrare: essa attraversa borghi di alta valenza storico-artistica-archeologica e aree protette di raro pregio naturalistico (riserve naturali e due parchi nazionali), oltre al maggiore comprensorio sciistico dell'Appennino (dagli impianti di Campo di Giove a quelli di Rivisondoli, Pescocostanzo e Roccaraso).

A cavallo tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014, il gruppo Ferrovie dello Stato è intervenuto sulla linea per garantire una nuova manutenzione, al fine di riattivare

l'esercizio turistico sulla tratta nell'ambito del progetto “Binari Senza Tempo”, a cura della società Fondazione FS, all'interno del quale quattro ferrovie del territorio nazionale sono state scelte per sviluppare attività di turismo in treno. Al momento tutta l'infrastruttura ferroviaria e le opere ingegneristiche lungo tutto il tracciato versano in ottimo stato e sono altresì già attrezzati di tutti i sistemi di sicurezza previsti per la circolazione dei treni, installati negli ultimi anni e perfettamente funzionanti.

L'Ente Parco Nazionale della Majella, in passato, aveva provveduto all'acquisto di stazioni e caselli ferroviari per la costruzione di una rete a servizio del turismo sostenibile, ma mai integrata con il treno.

Dopo anni ed in seguito all'interessamento sulla linea da parte del gruppo FS, nel maggio 2014 il Parco della Majella ha stretto un accordo di collaborazione con la società Fondazione FS per l'effettuazione di treni storici per finalità turistiche. Nel frattempo e prima di questa nuova prospettiva, all'indomani della sospensione al traffico della linea e fino all'ottobre 2013, sono stati organizzati dalle associazioni del territorio decine di treni turistici tematici, con partenze alternative da Isernia e Sulmona, che hanno ottenuto un notevole successo in termini di partecipazione di migliaia di turisti italiani e stranieri, cosa che ha messo in risalto le notevoli potenzialità dell'intera linea ferroviaria.

L'auspicio è che le regioni interessate mettano a sistema questa possibilità di sviluppo del turismo in treno per la Sulmona-Carpinone inserendo, insieme con le corse ordinarie, le corse turistiche all'interno dei nuovi contratti di servizio che le stesse dovranno stipulare con l'impresa ferroviaria di riferimento, garantendo così lunga vita a questa ferrovia e una duplice preziosa funzionalità, commerciale e turistica.

SCHEDA N° 7

OFFERTA COMMERCIALE

La più grave carenza nel campo delle offerte commerciali nel trasporto pubblico abruzzese, è l'assoluta estraneità ad ogni integrazione tariffaria.

Che sia inevitabile ridurre gli effetti inquinanti del trasporto privato, e incoraggiare quello pubblico sembra noto a tutti. Ma mentre in altre realtà europee questo principio è stato (da tempo) applicato, da noi è ancora un "pregiudizio" ideologico. E' "cultura" da dibattito televisivo (e non); è propaganda elettorale. Ma quando poi si tratta di raccordare gli orari dei treni in arrivo/partenza a/da Teramo (per esempio), con i bus cittadini, allora diventa un "problema politico".

Non solo non siamo riusciti a realizzare un minimo di integrazione tariffaria treno/bus, ma non siamo stati capaci di attuare neanche le più semplici integrazioni vettoriali. Si può capire che esistano difficoltà a calibrare la ripartizione degli introiti derivanti dai vettori integrati, ma coordinare gli orari dei mezzi pubblici forse non è poi così complicato.

Spesso da noi si fa politica solo per fare politica, non per utilizzare la delega ricevuta dai cittadini per realizzare soluzioni che ci facciano vivere meglio.

A differenza di molte altre regioni, in Abruzzo manca la possibilità di acquistare abbonamenti settimanali in ferrovia. Eppure questo titolo di viaggio potrebbe essere utile in varie circostanze; turistiche comprese.

Manca poi la possibilità di acquistare la Carta "Tutto Treno".

Questo titolo di viaggio è molto utile ai pendolari che sono costretti ad utilizzare varie categorie di treni (regionali, Intercity, Freccia Bianca...) per i loro spostamenti.

Attualmente in ferrovia è diventato indispensabile acquistare quasi un tipo di abbonamento per ogni categoria di treno utilizzato (altrimenti si è costretti a dissipare tempo in attesa del treno per il quale si è acquistato l'abbonamento). Con la Carta Tutto -Treno i pendolari di altre regioni hanno trovato una soluzione alle barriere burocratiche create per complicare la vita dei viaggiatori.

Nell'ultimo Contratto di servizio è prevista la possibilità che la Regione Abruzzo possa consentire ai nostri pendolari l'integrazione del loro abbonamento con la Carta Tutto -Treno; speriamo che l'opportunità venga implementata subito : anche in questo modo si orienta la mobilità dalla strada alla rotaia.

SCHEDA N° 8

VELOCITA' COMMERCIALE

Da una verifica effettuata su un orario ferroviario del 1933, abbiamo rilevato una inconfutabile testimonianza : in alcuni casi i treni a vapore di quegli anni erano più veloci dei treni attuali.

Il peggioramento della velocità commerciale dei nostri treni regionali viene ampiamente confermato dall'analisi di un orario del 1974. Il collegamento Pescara -Teramo necessitava allora di 58', contro i 75' medi attuali. Allora c'era un treno che collegava Pescara a Roma in 3h e 03', mentre oggi mediamente il collegamento necessita di circa 4 ore.

Nonostante questo evidente peggioramento della velocità commerciale dei treni della nostra regione (ma è un problema nazionale , visto che dall'indagine di Legambiente risulta che i pendolari italiani sono quelli che viaggiano più lentamente in Europa : Italia : 35,5 Km/h; Spagna : 51,4 Km/h; Germania : 48 Km/h; Francia : 46,6 Km/h., pag. 7/8 - Pendolaria 2011), sembra che ci si debba aspettare una evoluzione ancora più negativa : ogni cambio d'orario la velocità commerciale dei nostri treni tende a peggiorare. Un piccolo sforzo ancora e riusciremo a toccare la favolosa velocità commerciale del 1870; quella cioè dei primi treni che transitavano in Abruzzo.

E il nuovo Contratto di servizio ha creato le condizioni per un peggioramento continuo in questo ambito del servizio.

Avendo deciso che il servizio ferroviario viene pagato a tempo e non più a chilometri, Trenitalia ha tutto l'interesse a far durare quanto più possibile il viaggio.

Generalmente Trenitalia considera la velocità un valore; perciò quanto più un treno è celere,tanto più fa pagare il biglietto ai viaggiatori (la Freccia Rossa è, giustamente, la più costosa). Quando poi si tratta di regolare i rapporti con le Istituzioni regionali fa valere la logica contraria;quanto più è lento un treno, tanto più è costoso per la collettività.

Ma il problema vero è : chi decide quanto deve durare il viaggio, per esempio, Pescara-Sulmona ? Chi cioè ha in mano le conoscenze per enucleare la famosa "traccia oraria" da assegnare ad un treno ? Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia naturalmente. Sono perciò le ferrovie a decidere i tempi da assegnare ai treni per coprire la distanza tra Pescara e Sulmona; e siccome più dura il viaggio, più la regione paga; quale sarà la conclusione?

E' vero che teoricamente la programmazione dei servizi dovrebbe essere un compito della regione, ma sono pochissime le regioni che, come la Toscana, hanno saputo riorganizzare la domanda del servizio ferroviario regionale ed imporla a Trenitalia (e l'Abruzzo non è purtroppo fra queste).

In assenza di competenze professionali regionali in grado di confrontarsi alla pari (ma talvolta basterebbe anche alla dispari !) con i Responsabili delle ferrovie, occorre imporre a Trenitalia una regola semplice semplice : $t = S/v (+10\%)$. Di che si tratta ? Il tempo di percorrenza di un treno non può essere deciso dalla autonoma volontà di un Dirigente di Trenitalia, ma dalle leggi della fisica e della matematica. Il tempo (t) necessario per coprire un certo Spazio (S) è stato da sempre ricavato dalla formula nota anche ai bambini; e si ricava dalla divisione dello Spazio per la velocità. Naturalmente siamo tutti consapevoli delle difficoltà di esercizio che si possono creare (specialmente sulle linee a semplice binario) , e allora si può concedere un aumento massimo del 10% . Perciò se i 68 Km che separano Pescara da Sulmona dovessero , per esempio, consentire una velocità media di 136 Km/h, il tempo necessario sarà di 30minuti (+ il 10% = 3'); totale 33 minuti.

L'eventuale tempo eccedente che dovesse concedersi Trenitalia se lo paga da sola; non gli abruzzesi.

Altrimenti si verificheranno sempre più situazioni veramente folli, come per esempio :

Regionale “Veloce” 7512 che parte da Roma Tiburtina alle ore 17.33 per arrivare ad Avezzano alle ore 19.35. Centoventidue minuti per percorrere 108 chilometri; ad una velocità media di 53 Km/h. Mentre il treno 7504 parte da Tiburtina alle ore 8.15 per arrivare ad Avezzano alle ore 10.57 : centosessantadue minuti ! Velocità media di 40 Km/h.

Ma quello che è ancora più strano nelle ferrovie è la denominazione dei treni ; sulla relazione Roma Avezzano ci sono “Regionali Veloci” (RV) che impiegano più tempo dei Regionali normali. Come il RV 7508 che impiega 120', e il RV 7512 che di minuti ne impiega 122. Mentre il Regionale (non “veloce”) 23682 impiega 95 minuti , e il Regionale (ugualmente non “veloce”) 23686 necessita di 99 minuti.

Forse un giorno si potrà anche capire perché i treni diventano sempre più lenti sulla linea Avezzano-Roma; quello che credo sarà impossibile capire, è perché i treni più lenti vengono chiamati “veloci”, mentre quelli meno lenti “veloci” non vengono chiamati .

O come nel caso del regionale 12055 (Ancona 14.40/Pescara 16.50), che da Montesilvano a Pescara (7Km) impiega 13', ad una velocità di poco superiore ai 30 Km/h (quando la linea consentirebbe una velocità di 130 Km/h).

E i casi da citare sarebbero tantissimi.

Oltre alle ragioni direttamente riconducibili ai corrispettivi , Trenitalia rallenta la velocità dei treni anche per un'altra ragione : nei Contratti di Servizio è prevista una penale se non rispetta gli impegni assunti; tra i quali il più controllato è quello relativo alla puntualità. Per garantirsi la quale Trenitalia ha tutto l'interesse ad “allungare” sempre più tempi necessari per il collegamento. Così dilatando all'infinito i tempi dell'orario Pescara-Sulmona (per esempio), si garantirà maggiori

introiti, maggiore tutela da possibili penali, ed anche da eventuali rimborsi ai viaggiatori a causa dei ritardi. Se poi in questo modo i cittadini, anziché utilizzare il treno , da Pescara andranno a Sulmona in bicicletta, nessun problema per Trenitalia. Ma per noi cittadini sì. Il problema c'è , ed è gravissimo.

Non possiamo permetterci di pagare come collettività un servizio a prezzi sempre più alti, e poi non lo utilizziamo perché inutile.

SCHEDA N° 9

COINCIDENZE

Il punto 4.1 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 chiarisce che “il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia al momento in cui sorge l’esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale”

Proprio perché il viaggio deve essere inteso nella sua globalità, e non deve essere tutelato solo in un singolo segmento di esso, “i soggetti (erogatori) devono monitorare e tenere in considerazione le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio (punto 4.1 dello stesso DPCM del 30.12.98).

Per dare sostanza a questo assunto, la fondamentale Direttiva del 1998 mette l’accento sulla necessità di integrare i vari vettori pubblici. Se, infatti, ogni segmento della mobilità pubblica agisce senza coordinamento con l’altro, è chiaro che l’investimento pubblico risulterà fortemente penalizzato.

Le stesse Direttive sollecitano perciò un raccordo tra gli orari dei treni, delle navi, degli autobus, degli aerei e pullman in genere. Quello che è incredibile dentro questo scenario, è l’assoluta indifferenza della Dirigenza di Trenitalia a fornire un contributo a questa meritoria prospettiva. Infatti, non solo fatica a realizzare raccordi con gli altri vettori, ma disattende anche le norme valide dentro Trenitalia per realizzare le coincidenze tra treno e treno.

Il paradosso presente in Trenitalia in questo ambito è il seguente : esiste una regolamentazione che disciplina le modalità che legalizzano la coincidenza (e da cui discendono poi diritti); questa regolamentazione varia in base all’importanza della stazione e a quella dei treni.

In alcuni casi la norma prevede che tra l’arrivo del primo treno e la partenza del coincidente debbono intercorrere almeno 5 minuti (10’ nelle grandissime stazioni); in altri sono necessari più minuti, fino ad un massimo di 20 minuti. In realtà poi queste norme non vengono mai rispettate, per privilegiare altri aspetti del servizio (regolarità dell’orario dei treni).

Questa scelta può avere una *ratio* anche condivisibile, ma la Dirigenza ferroviaria non può far finta di ignorare il problema causato dalla mancata coincidenza.

In alcune circostanze si crea una insopportabile interruzione del “viaggio”, interruzione che potrebbe essere ridotta se la stessa Dirigenza trovasse un minimo di consapevolezza del problema.

Per attenuare i disagi derivanti dalla mancata coincidenza, le Condizioni e

Tariffe (testo base fondamentale per normare il trasporto ferroviario) prevedono, all'articolo 11/4, che "quando in seguito al ritardo di un treno viene a mancare la coincidenza con altro treno..... le Fs possono autorizzare il viaggiatore a valersi d'altro treno immediatamente successivo per cui il biglietto non sarebbe valido, senza pagamento di alcun sovrapprezzo".

Questa norma non trova una applicazione omogenea né sul piano territoriale né su quello temporale.

Se il viaggiatore privato della coincidenza trova in stazione un dirigente con l'umore sereno, allora è possibile che l'autorizzazione venga concessa; se l'umore è invece nero, allora la norma non viene applicata. Se la mancata coincidenza avviene per un treno della Media e Lunga distanza, vige una regola; se la mancata coincidenza avviene per i treni del trasporto regionale, tutto cambia. E mai, tra i tanti annunci che Trenitalia ha previsto sui treni o nelle stazioni, ce ne fosse uno che avvisi i viaggiatori privati della coincidenza, dell'esistenza del loro diritto. Neanche in occasione della perdita di coincidenza dell'ultimo treno della sera Trenitalia si preoccupa di informare i clienti dei loro diritti.

Anche in queste circostanze i clienti debbono "arrangiarsi", trovando nel responsabile di Trenitalia più un antagonista, che un "assistente" ai loro diritti.

Molte delle difficoltà a rendere applicabile la norma debbono però essere addebitate alla vera e propria ignoranza dei Dirigenti di Trenitalia a proposito delle norme che regolano le coincidenze. Quasi tutti sono convinti che le regole sulle coincidenze non esistano più. Le regole di cui loro ignorano l'esistenza invece esistono, e possono consentire ai cittadini ricorsi alla giustizia, quando l'inadempienza contrattuale di Trenitalia, che si concretizza con la mancata coincidenza, dovesse determinare un consistente ritardo al "viaggio" (esistono già varie sentenze in proposito).

I cittadini possono anche accettare che il ritardo di un treno determini una mancata coincidenza. Non possono però accettare che una norma posta a parziale compensazione del danno subito (art.11/4 delle Condizioni e Tariffe), debba essere sottoposta all'umore del Dirigente di Trenitalia. E soprattutto non possono accettare che la stessa Dirigenza eviti accuratamente di informare la clientela dei diritti loro spettanti.

Questa impostazione da noi ribadita da anni, trova eloquenti conferme anche nel Regolamento Europeo 1371/2007. La ratio che anima questo Regolamento è quella di dare certezza al viaggio: solo così il cittadino può lasciare l'auto privata per il trasporto pubblico.

Ma da noi esiste questa strana situazione : Lo Stato italiano ha adottato il regolamento dal dicembre del 2009, ma Trenitalia non lo applica. Meglio lo interpreta. E naturalmente lo interpreta pro domo sua.

E questo si verifica anche nel campo delle coincidenze. Trenitalia ha scelto di privilegiare la regolarità del viaggio a scapito delle coincidenze (e fin qui è

accettabile); poi ha deciso anche di non garantire i diritti previsti dalle normative nazionali e comunitarie nel campo delle mancate coincidenze. Infine non garantisce neanche il diritto al rimborso parziale del biglietto così come previsto dal Regolamento Europeo.

Per tentare di imporre a Trenitalia il rispetto delle norme anche nel campo delle coincidenze, la Federconsumatori Abruzzo ha presentato un ricorso all'Autorità dei trasporti recentemente istituita in Italia, e un ulteriore ricorso alla Commissione Europea. Ricorso che dovrà definirsi entro il 2014, e sembrano esistere buone prospettive per i diritti dei viaggiatori ferroviari.

La situazione però adesso è totalmente cambiata : il Governo italiano ha finalmente approvato il D. Lgs. 70 del 17.4.2014 contenente la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo 1371/2007. Questa novità semplifica notevolmente le possibilità dei cittadini di ottenere finalmente il rispetto dei loro diritti.

In caso di mancata coincidenza perciò :

4. Trenitalia (e le altre imprese di trasporto ferroviario) deve avvisare i passeggeri del loro diritto a poter usufruire di ogni soluzione possibile in grado di attenuare il ritardo a destinazione (nel caso ciò non avvenisse, l'art. 14 del D. Lgs. prevede una sanzione da un minimo di 1.000 euro ad un massimo di 5.000).
5. deve autorizzare la fruizione dei mezzi alternativi per raggiungere la destinazione prima possibile (altrimenti lo stesso art. 14 prevede una ulteriore sanzione da 2.000 a 10.000 euro).
6. deve autorizzare la pernottazione così come previsto dall'articolo 32 dell'allegato I del Regolamento, quando la mancata coincidenza impedisse l'arrivo a destinazione in giornata.
7. deve indennizzare il passeggero come previsto dall'art. 17 del Regolamento, quando la mancata coincidenza dovesse determinare ritardi indennizzabili.

Adesso Trenitalia (e le altre imprese di trasporto ferroviario non può continuare a chiudere gli occhi di fronte al problema delle mancate coincidenze : le sanzioni sono già scritte.

SCHEDA N° 10

SOPPRESSIONE TRENI

Nel 2007, unico anno per il quale è stato possibile “estorcere” i dati, in Abruzzo sono stati soppressi 368 treni. Alcune di queste soppressioni erano sicuramente giustificate alla luce del Contratto di Servizio; altre non lo erano affatto ma, per quanto se ne sa, nessuna sanzione è stata applicata a Trenitalia dai nostri Responsabili regionali.

Anche così Trenitalia viene “educata” a fare quello che vuole, tanto non c’è nessuno poi che farà rispettare i patti !

I treni vengono soppressi per ragioni varie : talvolta per anche per mancanza di personale. A Trenitalia ,infatti, conviene più sopprimere i treni che assumere il personale. Anche perché il personale costa, mentre sopprimere i treni no, come sarà ampiamente dimostrato con la scheda relativa al Contratto di Servizio.

Dall’analisi del C.d.S. è stato possibile dimostrare che Trenitalia può sopprimere i treni fino allo 0,8% (circa 400/500 treni), ed ottenere ugualmente il corrispettivo, come se i treni avessero realmente circolato.

Non solo può sopprimere i treni per mancanza di personale, ma ha interesse a sopprimerli anche quando viaggiano in ritardo. Per non rovinarsi la media relativa ai ritardi , Trenitalia può sopprimere il treno in ritardo : la soppressione è gratis (anzi è pagata) ; dal ritardo potrebbe invece arrivare una penalità.

Recentemente purtroppo si stanno verificando anche soppressioni dei “treni garantiti”; quelli cioè che debbono circolare anche in occasione degli scioperi .

Nonostante quest’obbligo, il giorno 21.10.2011, in occasione dello sciopero dei ferrovieri, il regionale 24054 (Roma Tiburtina ore 17.58 – Avezzano ore 20.10) è stato soppresso, oltretutto senza che i viaggiatori ne siano stati adeguatamente informati . Mentre il regionale 2376 (Roma 18.27 – Pescara 22.33) in occasione dello sciopero del mese di luglio 2011 è stato fatto partire solo alle ore 21.00. Ricordo che entrambi i treni sono inseriti nella “tabella dei servizi minimi garantiti per legge” anche in caso di sciopero, presente nel sito di Trenitalia.

Anche il giorno 16 dicembre 2011, in occasione dello sciopero dei ferrovieri, i pendolari sapevano di poter contare su alcuni treni “garantiti”. “Garantiti” non per gentile concessione della Dirigenza delle Ferrovie, ma per un preciso obbligo imposto dallo Stato italiano ; cioè da noi cittadini, che, tramite le imposte, garantiamo a quella Dirigenza lauti stipendi. Ebbene, i pendolari Roma-Avezzano-Pescara, il giorno dello sciopero si sono presentati alla stazione di Roma Tiburtina per tornare verso casa con il treno 2376 , che è, ripetiamo, tra i treni garantiti anche in caso di sciopero.

Ma Trenitalia non si sente obbligata a rispettare gli impegni assunti con i cittadini

tramite lo Stato. Trenitalia è un mondo a sé , e anche per questo il giorno 16.11.2011 il treno 2376 non è partito, come previsto, da Roma Tiburtina alle 18.27.

Il treno è partito dalla stazione di Tivoli; alcuni pendolari sono riusciti a raggiungere ugualmente il treno grazie al “passaggio” del treno 24056 fino a Tivoli; ma molti altri pendolari marsicani sono rimasti a Roma.

Per non parlare poi della vera e propria croce che tocca sopportare ai pendolari delle linee interne : Sulmona - L'Aquila; Avezzano Roccasecca e Sulmona - Carpinone (quelli di quest'ultima linea ormai hanno trovato la pace, vista la chiusura definitiva della linea).

Da 6/7 anni, con la scusa dei lavori (ma quanto durano questi lavori ?) gli eroici abbonati che resistono ad utilizzare il treno per i loro spostamenti, sono costretti ad utilizzare l'auto per recarsi al lavoro. La circolazione dei treni viene , infatti, impedita durante il periodo estivo, alimentando disaffezione e rabbia nei pendolari che continuano a credere alla efficacia dell'offerta pubblica nel campo della mobilità.

Anche a causa di questa scarsa affidabilità del servizio pubblico i cittadini sono costretti a soluzioni alternative. E il danno non è solo nei confronti dei singoli utenti del servizio, ma, forse, ancor di più verso l'investimento pubblico.

Ma anche in questo ambito sembra destinato a terminare presto il privi-legio che Trenitalia si è concesso per anni.

Anche in questo ambito, infatti, il Regolamento Europeo 1371/2007 e il D. Lgs. 70 del 17.4.2014 dettano finalmente regole a tutti gli operatori del trasporto ferroviario (quindi anche a Trenitalia). Regole che prevedono obblighi precisi quando si tratta di informare i viaggiatori sulla soppressione dei treni (art. 7 del regolamento), e sanzioni da 2.000 a 20.000 in caso di inadempienza a tali obblighi.

SCHEDA 11

SANZIONI AI VIAGGIATORI

In altri tempi questa sarebbe stata una delle schede più “nere”; oggi qualcosa è cambiato e vogliamo darne atto.

In Abruzzo sono state comminate sanzioni che hanno umiliato non solo i cittadini, ma anche un’idea minima di giustizia. Dal mese di Dicembre del 2011 la situazione abruzzese è stata finalmente resa omogenea a quella di molte altre regioni.

Dal 2007 Trenitalia aveva deciso di punire con sanzioni da 50 fino a 200 euro i viaggiatori che salivano in treno senza biglietto. Ma non i viaggiatori che tentavano di evadere la controlleria e quindi il pagamento; ma quelli che cercavano in tutti i modi di procurarsi il biglietto senza riuscirvi, soprattutto a causa della chiusura delle biglietterie.

Trenitalia ha cancellato le biglietterie; i punti vendita alternativi erano spesso chiusi (erano distanti dalle stazioni, erano ignoti ai viaggiatori...), le macchinette per l’emissione automatica dei biglietti spesso erano non funzionanti, e in queste condizioni, il viaggiatore che si presentava al personale del treno per acquistare il biglietto veniva multato. Era difficile immaginare cos’altro avrebbe dovuto fare un onesto cittadino per dimostrarsi più rispettoso della legge. Eppure nonostante in alcuni casi fosse assolutamente impossibile acquistare preventivamente il biglietto a terra, il cittadino veniva multato come se fosse un evasore.

Molti Consigli Regionali italiani avevano legiferato in proprio per sottrarre i loro cittadini alla iniqua disposizione di Trenitalia. L’Abruzzo ha saputo farlo solo dal mese di Dicembre del 2011; e la Federconsumatori Abruzzo si è impegnata molto perché quella disposizione interna a Trenitalia venisse cancellata dalle Istituzioni regionali.

Rimane a questo punto una piccola (molto meno) dolorosa iniquità : anziché essere obbligati a pagare una sanzione da 200 euro, il cittadino che si trova nelle condizioni descritte in precedenza, dovrà pagare una più modesta multa di 5 euro.

Eppure il Regolamento Europeo 1371/2007, all’articolo 9 prevede la possibilità di acquistare senza alcun sovrapprezzo il biglietto in treno quando le condizioni organizzative dell’Impresa di trasporto non consentono l’acquisto preventivo a terra.

Siamo lieti, perciò, di poter riconoscere che qualcosa è stato fatto anche dalle nostre parti. E speriamo di saper essere testardi come in questa circostanza, per aiutare il legislatore regionale a migliorare l’offerta del Trasporto pubblico nell’ambito ferroviario.

Ma la nostra limitrofa regione Marche ha fatto anche di più : non solo ha cancellato molto prima di noi la norma che prevedeva una sanzione da 200 € ai viaggiatori

impossibilitati ad acquistare preventivamente il biglietto, ma consente uno sconto del 5% ai viaggiatori che acquistano tramite internet il biglietto regionale.

Ci sembra una buona iniziativa: utile sia ai viaggiatori, che alla valorizzazione del Trasporto ferroviario regionale.

Anche questa scheda deve essere profondamente aggiornata alla luce del Regolamento Europeo e delle sanzioni previste dal D. Lgs. 70 del 17.4.2014.

Le sollecitazioni effettuate in vario modo dalla nostra Associazione per eliminare l'iniqua sanzione applicata ai passeggeri che non erano in condizione di acquistare il biglietto prima di salire in treno, non sono riuscite a produrre effetti sperati, fin quando lo Stato italiano è risultato inadempiente. Oggi però il Decreto Legislativo del 17 aprile ha previsto sia l'Organo responsabile dell'applicazione delle sanzioni, sia le sanzioni da applicare alle imprese di trasporto ferroviario che volessero continuare a multare i cittadini impossibilitati ad acquistare preventivamente il biglietto.

L'articolo 10 del Decreto Lgs. prevede una sanzione da 5.000 a 20.000 euro per le imprese che imponessero un sovrapprezzo ai passeggeri impossibilitati ad acquistare il biglietto con le modalità previste all'art. 9 del Regolamento. L'iniquo comportamento di Trenitalia ha perciò le ore contate.

SCHEDA 12

SANZIONI A TRENITALIA

Da anni denunciavamo la totale subordinazione delle strutture regionali dell'Assessorato al Trasporto abruzzese alle decisioni di Trenitalia. Al punto che neanche quando Trenitalia non rispetta gli standard di qualità del servizio così come definiti nel Contratto di Servizio, l'Abruzzo non è mai riuscito ad applicare le previste penali.

Eppure dal 2001 ad oggi quasi tutte le regioni d'Italia hanno applicato sanzioni a Trenitalia. La Lombardia, per esempio, complessivamente ha comminato penali per 48,26 milioni di euro. L'Emilia Romagna 15,45, e la stessa regione Marche ha inflitto penali per 3,43 milioni di euro.

In oltre dieci anni l'Abruzzo non è stata in grado di applicare neanche una sanzione; come se da noi il servizio ferroviario fosse paragonabile a quello della Svizzera !

Eppure nel 2007 (unico anno per il quale sono parzialmente disponibili i dati) in Abruzzo sono stati soppressi 368 treni (più di uno al giorno), e nessuna sanzione è stata applicata a Trenitalia.

E' vero che alcune di quelle soppressioni erano giustificate alla luce del Contratto di servizio, ma molte di esse no, ma delle penali neanche l'ombra.

Occorre sapere che le risorse ricavate dalle penali non sono nella disponibilità della Dirigenza Regionale. Quelle penali sono state utilizzate ovunque per compensare i viaggiatori dei danni subiti.

In Lombardia, per esempio, sono state utilizzate per fornire abbonamenti gratis ai pendolari. In Emilia per agevolazioni tariffarie ai viaggiatori, e nella vicina Marche i 3,43 milioni di euro ricavati dalle penali sono stati utilizzati anche per fornire gratuitamente le Carte Tutto Treno ai pendolari.

In Abruzzo invece dal 2001 ad oggi nessuno è stato in grado di applicare sanzioni.

Ma il danno maggiore di questa situazione non è stato subito dai pendolari (che pure di danni ne hanno subiti tantissimi), quanto dalla nostra comunità.

Investiamo infatti somme consistenti per acquistare trasporto ferroviario da Trenitalia, e poi rischiamo di rendere inutilizzabile il servizio.

I pendolari che nel 2007 sono rimasti senza treno per andare al lavoro o per tornare a casa, sono ancora fruitori del servizio pubblico, o sono passati all'auto ?

Il trasporto pubblico va difeso al di là dei convegni e dei proclami; altrimenti la fiducia dei cittadini verso tutto ciò che è di tutti è destinata a scemare sempre più.

Quello che non è mai riuscito a fare la Direzione dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Abruzzo, diventa oggi possibile grazie al Regolamento Europeo in combinazione con il D. Lgs. 70/2014.

Le sanzioni dovute da Trenitalia per inadempienza al Contratto di Servizio non sono state mai richieste per incapacità della nostra organizzazione regionale, ma le inadempienze rispetto al contratto individuale tra i passeggeri e Trenitalia (e le altre imprese di trasporto), da oggi sono esigibili da qualsiasi cittadino che le subisca.

Naturalmente tutti speriamo che il servizio sia sempre regolare; che tutto funzioni sempre per il meglio. Ma se così non dovesse essere i passeggeri da oggi sono molto più tutelati (grazie al Regolamento europeo).

SCHEDA 13

SERVIZI ALLA CLIENTELA E INFORMAZIONI

Alcune delle carenze sofferte in questo ambito dagli abruzzesi, sono tipicamente nostre; altre sono condivise con i cittadini del resto d'Italia.

La più grave di queste ultime è quella relativa alle informazioni : Trenitalia ha molta convenienza ad ignorare il Regolamento Europeo 1371/2007, anche dopo che lo stesso Regolamento è stato adottato dallo Stato italiano.

L'allegato II del Regolamento prevede le informazioni minime che le imprese ferroviarie debbono fornire . Fra esse vi è quella di far conoscere ai cittadini “orari e condizioni delle tariffe più basse”.

Gli italiani dovrebbero cioè (come già possono fare tedeschi ed altri) poter scegliere tra treni più veloci e treni più economici.

In realtà il sito internet di Trenitalia non fornisce questa possibilità; ma solo informazioni relative ai collegamenti più veloci, e quindi più costosi.

Se poi qualcuno è particolarmente abile con internet, può scovare anche informazioni relative ai treni meno costosi; ma queste sono state nascoste bene, molto bene.

In comune con altre realtà abbiamo anche la situazione di degrado dei locali un tempo utilizzati per il servizio delle stazioni.

Il danno che si produce abbandonando le stazioni, non è solo di ordine economico (risorse della comunità lasciate all'incuria), ma anche relativo alla sicurezza dei viaggiatori. Anche ragioni del genere possono tenere lontano dal servizio pubblico i nostri concittadini.

Ma il momento più sconcertante vissuto dagli aspiranti clienti del trasporto ferroviario regionale, si realizza nell'attesa del treno in una di queste stazioni ormai deserte.

Ci sono casi in cui non è possibile reperire alcuna informazione ; se il treno non passa all'ora prevista, il viaggiatore in attesa non sa se il treno è già passato; se passa, o se non passerà per niente.

Il cittadino avrebbe un disperato bisogno in questo caso di sapere qualcosa sul treno atteso. Ma non c'è nessuno al quale chiedere. E le ferrovie italiane continuano ad ignorare l'urgenza di questo bisogno.

Eppure le FS sanno tutto di quel treno; ci sono uffici dove arrivano in tempo reale tutte le informazioni sulla sua marcia.

Nello stesso tempo i cittadini dispongono tutti (o quasi) di un cellulare : perché continuare ad impedire che quei cittadini in attesa del treno possano contattare

telefonicamente gli uffici ferroviari per raccogliere informazioni che consentano di viaggiare in modo meno angosciato ?

Adesso sembra che esista una risposta a questa domanda : utilizzando il numero telefonico 892120, l'aspirante passeggero può conoscere non solo informazioni “statiche”, ma anche quelle “dinamiche”. E' possibile sapere se il treno atteso passa oppure no; si può conoscere il ritardo ed altre informazioni.

Solo che quasi nessuno sa di questa possibilità : occorrerebbe avvisare i cittadini in attesa del treno nelle stazioni abbandonate. Basterebbe una qualche indicazione fissa, con la quale informare i passeggeri di questa opportunità, per sottrarre i passeggeri da un disagio che tende a far percepire in modo negativo anche un viaggio regolare.

Per la stazione di Pescara abbiamo elaborato una scheda a parte (la n° 17) Nel campo delle carenze relative ai servizi, va comunque qui evidenziata la sofferenza vissuta anche dalla nostra Associazione per imporre alle FS i monitor relativi agli Arrivi /Partenze. E' stata una fatica immensa consentire anche ai viaggiatori in partenza/arrivo da/a Pescara di poter disporre di un minimo di informazioni ; alla fine però qualcosa è stato fatto. Anche se molto altro ci sarebbe da fare (quantità e dislocazione dei monitor; carenze dei quadri relativi agli arrivi; assoluta mancanza di informazioni sulla numerazione delle vetture; irrazionalità della comunicazione relativa alle offerte commerciali.....).

SCHEDA N°14

INTEGRAZIONE

La consapevolezza della drammatica situazione ambientale sembra abbastanza diffusa. I costi per sostenere individualmente le crescenti esigenze di mobilità diventano sempre meno sostenibili. In queste condizioni non dovrebbe essere difficilissimo spostare quote crescenti di traffico dal mezzo privato all'offerta pubblica

Da noi tutto sembra però diventare comoda ideologia, e niente (o poco) pratica realizzazione.

Per orientare il cittadino dall'auto privata al mezzo pubblico, è inevitabile saper creare un'offerta pubblica integrata.

Si parla di integrazione vettoriale, quando si raccordano gli orari dei vari mezzi di trasporto; e di integrazione tariffaria quando , con un unico biglietto, è possibile utilizzare più vettori.

Se il cittadino deve subire frustranti rotture nella continuità del suo viaggio, difficilmente potrà lasciare l'auto privata per il mezzo pubblico.

Naturalmente anche in Abruzzo l'integrazione vettoriale e tariffaria è una bandiera per molti. Solo che fin'ora ha prodotto poco o niente.

L'unica concretizzazione di questa esigenza si è avuta nella conurbazione Chieti-Pescara; dove la GTM, l'ARPA e la Panoramica hanno deciso di consentire l'istituzione del biglietto UNICO.

I cittadini titolari di questo biglietto possono perciò utilizzare indifferentemente uno dei mezzi di queste tre società di trasporto, con innegabili vantaggi per tutti.

Strano che da questa realizzazione sia rimasto fuori il treno, che pure è il vettore capace di collegare Pescara a Chieti (scalo) con i tempi migliori.

C'è stata anche una integrazione che ha coinvolto il treno e l'ARPA nel collegamento tra Sulmona e L'Aquila.

Si chiamava "girabruzzo"; ma dopo documentate contestazioni, e dopo un decennio di notevoli danni al Trasporto Pubblico Locale, finalmente quella iniziativa è stata cancellata, e nessuno ne avverte la mancanza.

Altro la nostra comunità non è stata in grado di realizzare.

Si possono capire le difficoltà a creare una efficace integrazione tariffaria (ma se altre regioni procedono su questa strada, forse non sono traguardi impossibili), ma l'incapacità a creare raccordi negli orari dei treni e bus cittadini ci sembra particolarmente grave.

Raccordare l'orario dei pullman nelle stazioni di Sulmona, Teramo, L'Aquila, Chieti scalo e altre analoghe realtà, a quelle dei treni in arrivo e partenza, non dovrebbe essere un compito proibitivo per chi si è candidato a tutelare la *res publica*.

Eppure da noi la politica è bravissima nei convegni a lodare la "cultura"

dell'integrazione; molto meno capace è realizzare le integrazioni.

Ma l'aspetto più doloroso delle carenze sofferte dagli abruzzesi in questo ambito, non riguarda tanto il nuovo che non arriva, quanto il vecchio che se scompare.

Un tempo un pendolare ferroviario poteva utilizzare tutti i treni circolanti nella sua relazione. Per alcuni era già garantito dal pagamento già avvenuto, per altri doveva una piccola integrazione.

Adesso in ferrovia è stata creata come una barriera in entrata. Con la conseguenza che i pendolari che hanno l'abbonamento per il treno Intercity (o Freccia Bianca) non possono utilizzare il treno regionale. Hanno pagato di più, ma non possono salire sul treno meno costoso.

Non solo non si integra, ma si dis-integra.

Quello che era un vettore sempre disponibile, è stato frazionato in più segmenti; con la conseguenza che se un pendolare tra Pescara e San Benedetto utilizza un treno Intercity all'andata e un regionale al ritorno, ha bisogno di due diversi abbonamenti.

A meno che anche la Regione Abruzzo, come hanno già fatto molte altre regioni, non decida di rendere possibile per i propri cittadini l'acquisto della Carta Tutto-Treno. In questo modo, con una piccola integrazione nel prezzo, l'abbonato tornerebbe a poter utilizzare come un tempo, tutti i treni circolanti nella sua relazione.

SCHEDA N°15

NUOVE FERMATE – MADONNA DELLE PIANE E TORRE CERRANO –

Ci rendiamo conto di quanto sia pericoloso realizzare nuove fermate. Pericoloso non solo per i costi da sostenere per realizzare materialmente la fermata, quanto per gli effetti negativi che una fermata può determinare sull'efficacia del servizio.

Abbiamo documentato in altra scheda che una fermata di un treno costa annualmente circa 20.000 euro. Poi ci sono costi meno documentabili e che fanno riferimento all'efficacia del treno. Se un treno viene gravato da fermate poco utilizzate, non solo determina un costo di 20.000 euro ogni anno per ogni fermata, ma può rendere inefficace tutto il servizio. Con due /tre fermate "inutili" il treno verrà appesantito di 10/15 minuti nei suoi tempi di collegamento, e potrebbe essere messo proprio per questo "fuori mercato". A quel punto i danni sarebbero gravi; perché avremmo effetti sull'offerta complessiva del servizio pubblico ferroviario.

Nonostante tutto però, il contatto con i cittadini reso possibile anche grazie all'"Osservatorio", ci ha ulteriormente convinti della opportunità di proporre due ulteriori fermate (naturalmente non per tutti i treni, e non per tutti i periodi dell'anno).

La prima dovrebbe essere realizzata nel cuore della più grande conurbazione adriatica tra Bari e Bologna : in quell'incrocio tra Pescara e Chieti noto con il nome di "Madonna delle Piane".

In questa località sono state da tempo insediate le due più importanti sedi di servizi disponibili in questo ambito : l'università e l'ospedale civile.

Quotidianamente sono perciò migliaia i cittadini necessitati a raggiungerla, e questa mobilità è assecondata attualmente o dal vettore privato, o dal mezzo pubblico , limitatamente però all'offerta stradale.

Esisterebbe una terza possibilità, e sarebbe la più efficace nel soddisfare le esigenze dei cittadini che quotidianamente debbono avvalersi dei servizi offerti in questa realtà : l'offerta pubblica ferroviaria.

Per rendere possibile questa offerta è necessario un modesto investimento economico per realizzare una fermata ai treni all'altezza , appunto, di Madonna delle Piane.

Occorre notare che :

La linea ferroviaria dista solo 400/500 metri dalle strutture dei servizi universitari e ospedalieri;

Che il tempo impiegato dal treno per raggiungere Madonna delle Piane da Pescara è meno della metà di quello necessario agli autobus per percorrere la stessa

relazione, ed è inferiore anche di quello possibile alle auto private.

Non è il caso invece di ribadire quali potrebbero essere i vantaggi ambientali se si decidesse questo piccolo investimento per la fermata.

Un'altra fermata utile alla mobilità regionale, potrebbe realizzarsi nella località di Torre Cerrano.

Qui alcuni treni potrebbero fermare solo nel periodo estivo. Quando centinaia (e nei giorni festivi anche migliaia) di persone si spostano (da Pescara fondamentalemente) per raggiungere una delle spiagge più belle e sottoutilizzate dell'Adriatico.

La fermata costerebbe pochissimo; verrebbe realizzata a meno di 100 metri dal mare (comodissima per i bagnanti) e consentirebbe di collegare Pescara a quella località in 13 minuti circa; contro l'ora che oggi talvolta è necessaria alle auto private.

SCHEDA N°16

TERMINAL BUS A SCAFA

Statistiche attendibili documentano che a Pescara giornalmente entrano/escono oltre 100.000 auto. E sarà inutile progettare sempre nuove strade e nuovi parcheggi per servirle. Se ne attrarranno solo di ulteriori, alimentando un circolo vizioso senza fine. E Pescara rischia di diventare così una città-parcheggio, con la conseguenza che, per sopravvivere, i pescaresi continueranno a spostarsi nelle periferie.

Se i politici da noi eletti pensano che per ottenere i migliori risultati nelle campagne elettorali è opportuno continuare a servire gli interessi dell'auto, facciano pure, alla fine qualcuno dovrà contare le macerie.

Eppure a Pescara c'è stato un esempio illuminante di una importante realizzazione controtendenza : è stato infatti costruito il ponte presso la foce del fiume Pescara; ponte utilizzabile solo dai pedoni e dalle biciclette. Forse il primo manufatto realizzato nella nostra comunità, non per assecondare le esigenze delle auto, ma quelle delle persone.

Per evitare che questa realizzazione diventi testimonianza di una bella illusione, è opportuno tentare di ridurre il numero delle auto che giornalmente escono/entrano nella conurbazione Pescara-Chieti.

Questo agglomerato assume, infatti, sempre più gli aspetti di un unico grande centro metropolitano. Consentire che dentro questo spazio possano entrare sempre più auto e pullman, non è più possibile; senza per questo dover essere obbligati a ripetere tutta la letteratura ecologista. Infatti la consapevolezza degli effetti nocivi prodotti dalla mobilità non dovrebbe aver bisogno di ulteriori considerazioni.

D'altra parte non ha bisogno di alcun ulteriore contributo neanche l'accertamento del valore della mobilità per la nostra vita.

Le soluzioni più radicali, quelle sperimentate nel civilissimo nord dell'Europa, prevedono il pedaggio per chi vuole entrare con il mezzo privato nelle città.

Adesso che le restrizioni al traffico cominciano a diventare esigenze irrinunciabili anche dalle nostre parti, non è escluso che la mobilità su strada possa essere obbligata a pagare un pedaggio anche da noi.

Per evitare che la nostra conurbazione debba vivere in modo drammatico il conflitto tra esigenze della mobilità e rispetto dell'ambiente, la nostra associazione propone di :

Realizzare a Scafa un terminal per tutti i bus provenienti dall'interno dell'Abruzzo e diretti a Pescara;

Realizzare il raddoppio del binario ferroviario da Pescara a Scafa (opera che non presenta particolari difficoltà sul piano tecnico, quindi dovrebbe essere sostenibile anche sul piano finanziario);

Realizzare un efficace servizio “navetta” tra Scafa e Pescara.

L'integrazione Bus-Treno che in questo modo potrebbe essere implementata:

Ridurrebbe il rilevante numero di bus che quotidianamente intasano Pescara;
Ridurrebbe il tempo di percorrenza tra l'interno dell'Abruzzo e Pescara (per esempio : da Caramanico a Pescara attualmente occorrono 90 minuti con il bus; la nostra proposta ridurrebbe di 15/20 minuti la percorrenza);

Potrebbe agire come efficace catalizzatore anche per i molti automobilisti che utilizzano il mezzo privato solo per mancanza di una efficace alternativa;educando in modo non ideologico i cittadini a scegliere la meno dannosa mobilità pubblica (come è successo sulla relazione Teramo-Pescara);

Renderebbe più sopportabile per i cittadini una normativa che limitasse la mobilità delle auto private.

Infine il raddoppio del binario Scafa-Pescara faciliterebbe il servizio merci da/per l'interporto di Manoppello, oltre che il servizio metropolitano Chieti-Pescara-Giulianova-Teramo.

Relativamente a questa nostra proposta, occorre riconoscere che dopo varie sollecitazioni a diversi Referenti locali, l'Assessore ai Trasporti di una precedente legislatura regionale è riuscito a finanziare il progetto con circa 150 milioni di euro. Sembra poi che successivamente quei finanziamenti abbiano preso un'altra direzione. In ogni caso la politica sembra cominci a valutare positivamente questa nostra proposta, se anche il Consiglio Provinciale di Pescara ha votato all'unanimità un ordine del giorno sull'argomento.

Speriamo si possa passare un giorno dalle approvazioni formali, alle concretizzazioni sostanziali.

SCHEDA N° 17

STAZIONE DI PESCARA

Dopo circa mezzo secolo di lavori, nel 1988 finalmente Pescara ha avuto la nuova stazione ferroviaria. La nuova stazione è stata utilissima per liberare il traffico cittadino dai pesantissimi oneri determinati in precedenza dal movimento ferroviario. Ma avrebbe dovuto assumere un ruolo rilevante anche nella riqualificazione del centro cittadino. Questa riqualificazione poggiava su due specifiche possibilità :

Valorizzazione dell'area di risulta;

Gestione delle enormi disponibilità di locali nel nuovo fabbricato viaggiatori.

Grazie a queste disponibilità di locali, la stazione di Pescara doveva essere non solo un luogo di Arrivo/Partenza dei clienti ferroviari, ma anche l'ambito per una nuova modalità di aggregazione nel centro della città. Un po' come da anni avviene nelle stazioni europee. Dove negozi e uffici vari hanno trasformato le fermate dei treni, in discreti centri commerciali al servizio della clientela ferroviaria, e anche della città.

Ma i pescaresi aspettano invano da oltre 25 anni che succeda qualcosa di analogo. Dei circa 19.000 metri quadri disponibili (fonte Centostazioni), finora ne sono stati affittati solo circa 2.000. E la ragione principale è determinata dai prezzi altissimi che i Responsabili ferroviari esigono per concedere in locazione gli spazi disponibili. Infatti i Gestori ferroviari di questi locali esigono, per l'affitto, oltre 30 euro al metro quadrato (molto meno per le associazioni aventi una ragione sociale), mentre sulla stessa via Ferrari, sede dei locali ferroviari, i prezzi relativi alle altre locazioni sono circa la metà. Prezzi analoghi a quelli pretesi dai Responsabili ferroviari, a Pescara si possono trovare nei pressi di Corso Vittorio Emanuele, zona centrale alla quale qualcuno avrà impropriamente assimilato il valore dei locali ferroviari. Quello che è gravissimo in questa situazione, è che il bene pubblico costituito dai locali della stazione, sembra non trovare nessuno disposto a tutelarlo e valorizzarlo. Se qualcuno di noi disponesse di 19.000 m² di locali al centro di Pescara (o in una qualsiasi altra città) e in 25 anni ne avesse affittato solo 2.000, sicuramente avrebbe trovato una soluzione per aumentare gli spazi affittati. Abbassando i prezzi, per esempio.

Ma i Gestori ferroviari dei locali, non hanno alcun interesse ad aumentare gli spazi affittati, perché il loro lauto stipendio non è legato alla produttività di quegli spazi. Forse per loro è addirittura meglio lasciare vuoti quei locali, perché hanno meno problemi da affrontare. E così, dopo circa 25 anni di incuria, alcuni locali stanno tornando nella disponibilità della natura. Rovi e polvere, calcinacci e ragni, topi e lucertole si stanno riappropriando di quello che poteva essere un tesoro, e che invece ogni giorno di più diventa macerie e degrado. Come se non bastasse la Dirigenza ferroviaria recentemente ha deciso una ulteriore spesa: ha murato a specchio molti locali inutilizzati della stazione, con la speranza di rendere invisibile alla nostra

comunità gli effetti degradanti della loro gestione.

Ma se i responsabili della gestione della stazione non hanno fatto il loro mestiere, qualche amministratore della nostra comunità avrebbe avuto l'obbligo morale di intervenire per il buon funzionamento e la valorizzazione della infrastruttura.

Ci dovrebbe essere un Responsabile politico capace di far sentire la sua voce e le sue responsabilità per imporre ai Dirigenti ferroviari un comportamento meno indegno di quello praticato finora. Per esempio rendendo disponibili alcuni locali per associazioni no-profit della città, che non hanno disponibilità economiche sufficienti per gli affitti.

Oppure per utilizzare le notevoli risorse di locali disponibili nella stazione per riconvertirli ad un uso pubblico : le scuole , per esempio.

Crediamo non sia corretto che la Provincia di Pescara spenda consistenti risorse finanziarie per affittare locali da utilizzare per le scuole, e non si pensi a far tornare nella pubblica disponibilità risorse avviate al degrado dagli attuali Gestori. E non è possibile almeno una denuncia alla Corte dei Conti per tentare di sanzionare chi dalla Comunità ha avuto notevoli risorse da gestire, e ne ha fatto un pessimo uso.

SCHEDA N°18

DIREZIONE TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

L'inadeguatezza della classe politica abruzzese rispetto ai problemi del trasporto ferroviario, emerge con nettezza a proposito della Direzione del Trasporto Regionale. Da circa 25 anni anche l'Abruzzo ha la sua Direzione del trasporto ferroviario, e a gestire le nostre ferrovie si sono finora succeduti 12/13 Dirigenti. Nessuno dei quali però abruzzese. Non che sia importante la tribù di provenienza del Dirigente, ma se non si individua mai un indigeno, o qualcuno disposto a diventarlo, non otterremo mai una Gestione ancorata al territorio e ad esso appassionata.

I Dirigenti che transitano a gestire le ferrovie abruzzesi trattano la nostra realtà come un CAR (centro addestramento reclute). Da noi fanno esperienza, e appena l'hanno fatta tornano alle regioni di provenienza. Con la conseguenza che il prossimo Dirigente dovrà ricominciare da capo.

Se si sommano le due carenze, quella dirigenziale e quella politico-istituzionale, si capisce poi facilmente perché gli effetti negativi sulla nostra mobilità ferroviaria non potevano essere diversi da quelli che purtroppo sono.

Se a questo aggiungiamo che la Dirigenza che opera presso l'Assessorato ai Trasporti regionali è priva di qualsiasi esperienza relazionale con la Dirigenza di Trenitalia, il nostro trasporto regionale ferroviario non poteva avere caratteristiche diverse da quelle che purtroppo ha.

Mentre la Dirigenza che opera presso l'Assessorato della regione Marche ha sviluppato competenze nel campo ferroviario, grazie all'esistenza secolare del Compartimento ferroviario in Ancona, le nostre strutture regionali non hanno potuto confrontarsi per decenni con la Dirigenza delle ferrovie, e manifestano oggi tutta la loro difficoltà a "dialogare" alla pari con le ferrovie (e i risultati più clamorosi di questa differenza tra la competenza della Dirigenza che opera nella regione Marche, e quella che opera nella regione Abruzzo, sarà resa visibile nella scheda relativa al Contratto di servizio).

Anche per queste ragioni siamo privi dei convenienti Regionali Veloci sulla direttrice adriatica; per le stesse ragioni siamo addirittura privi di collegamenti unitari con treni regionali sulla relazione Pescara-Foggia. Quelle carenze sono alla base anche del disinteresse politico-aziendale a realizzare le virtuose integrazioni vettoriali e tariffarie. Sono inoltre causa della marginalizzazione del servizio ferroviario tra Avezzano e Roma. Dell'indifferenza ad unire Pescara a L'Aquila con un collegamento ferroviario meno inutile dell'attuale. Della soppressione dei treni anche quando sono garantiti dalla legge, ecc.ecc.

L'Abruzzo delega tutto a Trenitalia, e il servizio poi è quello che è.

Anche se non è proprio giusto che gli abruzzesi paghino oltre 57 milioni per acquistare il servizio, e poi le nostre istituzioni non siano in grado di rivendicare un Direttore locale (o disposto a diventarlo) capace di valorizzare quell'investimento

pubblico.

SCHEDA N°19

GESTIONE SERVIZIO

A molti sembra che la storia umana sia arrivata al capolinea, e che perciò il valore della persona coincida con il valore che il mercato gli riconosce.

Un mercato per il quale occorre saper impegnare tutta la propria intelligenza, tutta la propria volontà, tutta la propria passione e il proprio tempo, per essere così, alla fine, “misurato” nel modo più “oggettivo”.

Ma noi non crediamo che il mercato, oltre a definire il prezzo più equo per le mele, possa fare molto altro.

Il valore dell'uomo non è riducibile al mercato, nonostante gli apologeti dell'*homo homini lupis*. E soprattutto non crediamo che l'individualismo celebrato dall'Occidente come il fine della storia, possa essere la soluzione più adeguata alla nostra natura.

L'uomo ha bisogno soprattutto di giustizia, il mercato è qualcosa di utile a procurare più cose, ma l'uomo non può coincidere con la bulimia della merce; la fame di giustizia non è saziata dalla merce: ci accompagnerà sempre.

Anche nel contesto ferroviario regionale si riproducono tensioni e aspirazioni riconducibili al conflitto tra individuo e comunità. E l'aspetto più drammatico di questa tensione nasce dal fatto che gli attori sociali spesso non sanno contrastare adeguatamente le spinte individualistiche, ma finiscono spesso per assecondarle.

Consideriamo la gestione del trasporto ferroviario regionale: ai lavoratori si chiede sempre più spesso di lavorare di più (forse è anche giusto), ma quello che offende il lavoratore è la distanza infinita tra chi ordina, dirige, e chi deve obbedire.

Se il maggior lavoro deve essere gestito da una Dirigenza con la quale non ha niente da condividere, è difficile dare il meglio di sé.

C'è talvolta tra Dirigenza e lavoratori una frattura che ricorda quella tra Patrizi e Plebei; anche quando non c'è alcuna differenza tra la “qualità” della persona che Dirige e quella della persona che esegue.

Mentre un tempo c'era – forse - differenza morale, intellettuale, capace di giustificare i diversi ruoli, oggi la scolarizzazione di massa ha livellato molto la conoscenza, e non esistono convincenti ragioni per giustificare i diversi ruoli.

La Dirigenza è quasi sempre di nomina politica (*et similia*), e questo determina spesso una frattura profonda con i lavoratori.

Questa frattura determina non poco nocimento all'efficacia e all'efficienza del servizio pubblico, con danni non solo materiali, ma anche ideali e politici.

Per tentare di non arrendersi all'esistente, occorre saper postulare una utopia concreta; e quella di una cooperativa di ferrovieri alla quale assegnare la gestione del servizio ferroviario regionale, ci sembra adeguata a varie esigenze.

Quella umana per iniziare; perché la giustizia è il cuore dei bisogni dell'uomo. E una organizzazione del lavoro che umilia la maggioranza, per esaltare qualcuno, non può essere considerata giusta. Non deve essere la politica, o altre forze esterne a decidere chi deve Dirigere il lavoro dei ferrovieri, ma devono essere i ferrovieri a riconoscere chi è in grado di coordinarli nel modo migliore.

Poi c'è l'esigenza economica; e noi siamo convinti che una organizzazione in cooperativa sarebbe più efficace anche in questo ambito.

Se i ferrovieri sentissero di essere i protagonisti e non sudditi del servizio, è inevitabile che sarebbero portati a dare il meglio di loro per il buon funzionamento dell'offerta ferroviaria.

Se un treno si dovesse guastare in linea, non ci sarà bisogno di un Capo che intervenga; sapranno loro come non interrompere il servizio ai cittadini. Saranno coinvolti nel servizio come nessuna minaccia di punizione saprà mai fare.

La cooperativa recupera tutto l'uomo al servizio, non solo il ferroviere; per questo ci saranno vantaggi non solo sul piano umano, ma anche economico.

Migliorerebbe anche la Qualità del servizio, perché l'identificazione dei lavoratori all'offerta ferroviaria, saprebbe agire come nient'altro per sollecitare l'attivazione delle migliori risorse dentro l'uomo.

Adesso invece la scissione quasi metafisica tra un Vertice distante dal servizio, e i lavoratori che non si riconoscono in una Dirigenza estranea al loro lavoro e alla loro sensibilità, non facilita la migliore espressione dell'uomo.

Ma questa utopia è concreta, perché la Legge 59/2007, che ha decentrato alcuni poteri dallo Stato, ha prodotto anche il Decreto Legislativo 422/97. Questo decreto prevede, all'articolo 18/3 la possibilità che i lavoratori possano organizzarsi in cooperative, appunto, per gestire il trasporto ferroviario regionale.

“I beni strumentali funzionali all'effettuazione del servizio”, in caso di cessazione della gestione di Trenitalia, sarebbero trasferiti al gestore subentrante (nella nostra ipotesi alla cooperativa).

Naturalmente non basta una legge per modificare la realtà; però aiuta, se una politica che ha l'ambizione di lavorare per una comunità più giusta, non si rassegna ad amministrare l'esistente.

Non può essere vero che l'unica alternativa possibile contempra o l'accettazione integrale dell'attuale organizzazione del lavoro, o non lavorare affatto.

La terza via è la cooperazione (l'Onu ha dichiarato il 2012 anno internazionale delle cooperative); quella via capace di produrre effetti positivi non solo sul piano economico e sociale, ma, e soprattutto, sul piano umano. Invertendo la deriva all'atomizzazione sociale che tanti problemi relazionali sta generando nelle “progredite” società occidentali.

SCHEDA N°20

CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio (CDS) è l'atto fondamentale per regolare i rapporti tra la Regione e il Gestore del servizio ferroviario.

L'Abruzzo è stata una delle ultime regioni a firmare il nuovo CDS, e il ritardo questa volta dovrebbe essere letto in modo non negativo: si è cercato, infatti, fino alla fine di non firmare un Contratto che ha modificato in modo notevolmente peggiorativo la precedente contrattualizzazione del Servizio.

Prima le regioni acquistavano chilometri-treno; più chilometri di servizio si chiedevano, più si pagava. Adesso si paga a tempo; più tempo impiegano i treni ad effettuare un servizio, più è alto il corrispettivo da pagare. Perciò, se prima un treno regionale Pescara-Sulmona impiegava un'ora per il collegamento e costava "X", oggi se percorre gli stessi 68 chilometri con due ore, ci costerà 2X; pagheremo cioè il doppio.

Considerazioni più dettagliate nell'ambito della velocità commerciale dei treni le troveremo nella scheda dedicata al problema, qui vogliamo considerare altri problemi prodotti dal CDS.

Per farsi un'idea delle caratteristiche del nuovo Contratto è fondamentale confrontarlo con quello firmato in situazioni analoghe; abbiamo scelto la Regione Marche perché ha caratteristiche simili alla nostra; e il risultato è impietoso per la nostra Regione.

Per quanto riguarda il costo complessivo e i chilometri treno acquistati, c'è una sostanziale omogeneità: l'Abruzzo paga circa 57 milioni di euro per 4.308.047 chilometri di treno; le Marche pagano quasi 56 milioni di euro, per acquistare 4.103.000 chilometri di treno.

Analizzando nel dettaglio alcuni elementi del Contratto possiamo però scoprire che nel campo degli investimenti si verifica la seguente situazione:

I cittadini della regione Marche avranno nuovi treni per complessivi 100 milioni di euro; 91,6 dei quali saranno a carico di Trenitalia, e i restanti 8,4 saranno pagati dalla loro regione.

Gli abruzzesi avranno anch'essi nuovi treni, ma per un valore complessivo di 32 milioni di euro; 16 dei quali saranno pagati da Trenitalia, e i restanti 16 dalla nostra regione (le Marche contribuiranno circa con l'8% all'acquisto dei nuovi treni, l'Abruzzo contribuirà con il 50%).

Uno degli argomenti più enfatizzati nella conferenza successiva alla firma del Contratto, è stato quello relativo alle penali . Si diceva che questo nuovo Contratto sarebbe stato più oneroso per la Regione, ma sarebbe stato più facili applicare sanzioni a Trenitalia in caso di inadempienza.

Intanto occorre ricordare a tutti che l'Abruzzo è una delle tre regioni d'Italia che finora non ha mai sanzionato il Gestore del servizio ferroviario, anche quando i presupposti erano visibili anche ai ciechi.

Poi bisogna aggiungere che Trenitalia, con il nuovo Contratto, è stata bravissima a crearsi le condizioni per non pagare (quasi) mai le penali. Non altrettanto bravi sono stati i Dirigenti da noi pagati presso l'Assessorato ai Trasporti per tutelare i nostri interessi.

Trenitalia , infatti, è riuscita ad imporre una franchigia dello 0,8% (circa 400 treni) nell'ambito delle soppressioni. Può cioè sopprimere circa 400 treni ogni anno per ragioni varie (anche per responsabilità riconducibili totalmente a Trenitalia) , ottenendo ugualmente il corrispettivo (art. 15/2), e anche senza pagare alcuna sanzione. Se i treni soppressi superano lo 0,8% la Regione Abruzzo dovrebbe applicare una penale di mille euro a decimale, con il massimo di 60.000 euro (allegato 6/2).

Nelle Marche invece la franchigia è solo dello 0,3 % (all. 2/2), e per ogni punto o frazione di punto di scostamento , viene applicata una penale di 33.000 €.

Come si vede una bella differenza ! Trenitalia può sopprimere in Abruzzo quasi il triplo dei treni che può sopprimere nelle Marche, senza perdere i corrispettivi. E quando in Abruzzo dovesse superare i limiti della franchigia, da noi subirà una sanzione molto più lieve di quella applicata dalla regione Marche.

Inoltre, mentre nella Regione Abruzzo se venisse applicata una diminuzione del corrispettivo, non è possibile applicare una penalità (art. 16), nella regione Marche per una stessa inadempienza contrattuale si può applicare sia la detrazione del corrispettivo, sia la penalità (art. 6/6).

La regione Abruzzo è stata talmente generosa da consentire una franchigia (0,3%) anche nel caso di riduzione del numero delle vetture previste contrattualmente ai treni. Naturalmente questo non è possibile nella regione Marche.

Se consideriamo il sistema premiante il confronto diventa ancora più doloroso per la nostra regione.

In Abruzzo Trenitalia può ottenere un premio se migliora gli standard concordati nel campo della puntualità, soppressioni, e decurtazione delle vetture.

Nella Regione Marche Trenitalia può ottenere un premio solo nel campo della puntualità.

Ma quello che è veramente scandaloso è che Trenitalia possa essere premiata anche se sopprime meno offerta di quanto previsto in franchigia. In Abruzzo, essendosi

garantita una franchigia dello 0,8%, (le Marche, ricordiamolo, gliene hanno concessa una dello 0,3%), possono sopprimere lo 0,6% dei treni (circa uno al giorno) ed ottenere anche un premio. Veramente incredibile !

Altro tema dolente è il rapporto tra i cittadini e le associazioni che li tutelano con i Responsabili del servizio ferroviario.

Mentre nelle Marche è prevista (art. 20/3) la verifica dell'adeguatezza dell'offerta assieme alle Associazioni dei Consumatori, e all'articolo 20/5 è prevista la verifica del funzionamento dei servizi erogati assieme alle Associazioni, in Abruzzo manca il coinvolgimento delle Associazioni e dei pendolari nella verifica (art. 19).

Da noi il processo di verifica della Qualità del servizio offerto lo realizza la stessa Trenitalia (che se la canta e se la suona), come è evidente nella scheda n° 21 relativa alla verifica della Qualità.

Alla fine di questa sconsolante raffronto un cittadino abruzzese potrebbe domandarsi : ma perché tutta questa disparità tra il CdS delle Marche e quello dell'Abruzzo ?

Forse perché nelle Marche esiste una classe politica e manageriale impegnata da decenni a confrontarsi con le problematiche delle ferrovie, anche grazie all'esistenza del Compartimento ferroviario ad Ancona. Quindi questa classe Dirigente è in grado di contrattare realmente con Trenitalia. Da noi è completamente diverso, e i risultati si vedono – purtroppo - tutti.

Prima del termine del mandato, l'Assessore ai Trasporti della Regione Abruzzo ha deciso di annullare il Contratto di Servizio con Trenitalia. E' il segno che le nostre critiche forse non erano infondate.

Attualmente però continua ad essere vigente il Contratto disdettato; speriamo che le condizioni del nuovo Contratto siano meno onerose per la nostra comunità , di quanto lo sono state quelle del precedente. E speriamo anche che nel possibile miglior Contratto la Federconsumatori abbia avuto un ruolo (naturalmente sarebbe stato meglio se l'Abruzzo avesse avuto un miglior Contratto di Servizio con Trenitalia, e la Federconsumatori non avesse perciò potuto svolgere alcun ruolo).

SCHEDA N°21

VERIFICA QUALITA'

Nella situazione attuale il Trasporto Pubblico Locale rappresenta l'unica soluzione possibile per migliorare la mobilità e la vivibilità delle nostre città. Il miglioramento dell'offerta è però un requisito preliminare per orientare quote crescenti di trasporto dalla mobilità privata a quella pubblica.

Perché si realizzi questo auspicato miglioramento, il Presidente del Consiglio dei Ministri ha emanato, già nel 1998, una Direttiva generale sulla mobilità. Con la quale è stato, tra l'altro, previsto che i rapporti tra la società di gestione del trasporto, e l'Ente pubblico concedente la gestione del servizio, siano regolati dal Contratto di Servizio. Questo Contratto dà concretizzazione alla riforma del TPL, devolvendo alle Regioni competenze e responsabilità da sempre assegnate agli Organi Centrali dello Stato.

Questo "federalismo ferroviario" è stato definito dalla legge 59 del 1997 e dai Decreti Legislativi 422/97 e 400/99.

Tra gli argomenti regolati dal Contratto, un ruolo primario viene assegnato alla Qualità percepita dai clienti/consumatori.

In Abruzzo la situazione è la seguente : l'art. 22/4 del Contratto di Servizio firmato tra la Regione Abruzzo e Trenitalia, prevede che " la Regione, tramite proprie strutture, PUO' effettuare rilevazioni sulla rete secondo la metodologia concordata...per verificare il rispetto dei livelli di Qualità e quantità del servizio contrattualmente stabilito."

Per quanto se ne sa, mai le strutture della Regione Abruzzo hanno effettuato le rilevazioni previste. Con la conseguenza che sono solo i pendolari a conoscere le condizioni del loro viaggio (solo che loro non possono decidere niente per migliorarle).

Ma se la Regione non effettua le ispezioni per verificare il livello di corrispondenza tra la Qualità contrattualmente definita, e quella effettivamente vissuta dai viaggiatori, come sarà possibile sanzionare Trenitalia in caso di inadempienza ? Infatti Trenitalia non è stata mai sanzionata dalla Regione Abruzzo.

Nonostante il DPCM del 30.12.98 preveda il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nel processo di verifica della Qualità, e nonostante il fatto che alcune Regioni (vedasi, per esempio il C.d.S. della limitrofa Regione Marche) coinvolgano in qualche modo le Associazioni dei pendolari e Consumatori nella verifica della

Qualità, nella Regione Abruzzo la situazione è la seguente :

Trenitalia effettua il servizio;

Trenitalia decide in modo autonomo i fattori della Qualità, con la conseguenza che molti elementi critici del viaggio non vengono assolutamente considerati;

Trenitalia rileva la differenza tra gli standard promessi e quelli percepiti dai viaggiatori (art. 19/3); e lo fa servendosi di una Società esterna scelta e retribuita dalla stessa Trenitalia;

Inoltre c'è da notare che è la stessa Trenitalia che decide se applicare o meno le penali a Trenitalia in caso di inadempienze contrattuali (l'articolo 13 del C.d.S. prevede che la Commissione autorizzata a applicare le sanzioni sia composta da 2 funzionari di Trenitalia e 2 della Regione Abruzzo).

Infine è doveroso evidenziare che da anni è stato cancellato l'incontro tra Direzione regionale di Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori per presentare i nuovi orari.

Stando così le cose è difficile che Trenitalia abbia interesse e stimoli a migliorare la Qualità del servizio offerto. Sarebbe già un grande passo in avanti se la Società esterna attualmente incaricata da Trenitalia ad effettuare i rilevamenti sulla Qualità percepita dai viaggiatori, venisse scelta e retribuita dalle Associazioni dei Consumatori , anziché da Trenitalia (nel qual caso però le Associazioni dovrebbero gestire loro i fondi attualmente nella disponibilità di Trenitalia).

SCHEDA N°22

RUOLO REGIONE

L'Abruzzo si è creata una identità verde in Europa; questa identità deve avere conseguenze coerenti anche nell'ambito dei trasporti.

Non saper privilegiare quello su rotaia, per esempio, significa compromettere tutto il lavoro per accreditarsi come regione sensibile alle problematiche ecologiche.

In Abruzzo abbiamo perciò una doppia motivazione per tutelare il trasporto su rotaia : quella derivante dagli impegni assunti dall'Italia nelle varie Conferenze internazionali (Kyoto, Durban....), e quella legata alla nostra specifica identità.

E' evidente che questa tutela non può essere assegnata esclusivamente al Responsabile dell'Assessorato competente; deve invece essere conseguenza di una scelta complessiva delle istituzioni : se i finanziamenti vengono a mancare, è inevitabile che le buone intenzioni non bastano a far circolare i treni.

Per realizzare questa tutela è indispensabile un indirizzo politico, ma lo è altrettanto la competenza professionale, tecnica.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'Abruzzo ha purtroppo manifestato spesso disinteresse a valorizzare il trasporto pubblico su rotaia. Secondo le statistiche redatte da Legambiente su dati delle FS, l'Abruzzo è , infatti, l'ultima regione in Italia nei finanziamenti aggiuntivi alle ferrovie nel periodo 2001-2010.

Ma l'aspetto più grave riguarda il secondo aspetto : la nostra regione non ha avuto la sede del Compartimento ferroviario (era ad Ancona), e questa carenza ha determinato , fra l'altro, una insufficiente formazione "culturale" della classe politica regionale nel campo ferroviario.

Avendo avuto scarse occasioni per relazionarsi alla Dirigenza Compartimentale per le problematiche ferroviarie, la nostra classe politica prima, e poi anche quella istituzionale, è fondamentalmente povera di competenze specifiche.

Il massimo che può fare è manifestare sensibilità per gli investimenti strutturali; ha invece enormi difficoltà a proporre miglioramenti dell'offerta ferroviaria a infrastruttura invariata.

Per queste ragioni storiche, diventa ancora più importante far crescere competenze specifiche nel campo ferroviario nella Dirigenza operante presso l'Assessorato ai Trasporti. Altrimenti il Responsabile Politico non potrà che essere sempre subordinato alle decisioni della Dirigenza di Trenitalia.

Noi crediamo che la debolezza fondamentale della nostra Regione nei confronti di Trenitalia stia tutta (o quasi tutta) nella inadeguata organizzazione dell'Assessorato ai Trasporti; dove la Dirigenza spesso è povera di competenze specifiche per supportare nel modo migliore le decisioni dell'Assessore.

Almeno potessimo disporre di un Direttore del Trasporto ferroviario regionale sensibile alle esigenze della nostra comunità !

Ma come documentato nella scheda n°18, in questo ambito si è finora rivelata tutta la debolezza della politica regionale nel campo ferroviario.

La desuetudine della Dirigenza operante presso l'Assessorato ai Trasporti a confrontarsi con le problematiche ferroviarie, e l'accettazione di un Direttore al trasporto ferroviario sempre esterno alla realtà abruzzese, hanno reso particolarmente fragile la tutela degli interessi ferroviari locali.

Le scelte operate nel campo ferroviario in Abruzzo confermano l'ordinaria dipendenza da quelle dettate da Trenitalia.

Come, per esempio, si può tranquillamente evincere dal contenuto dell'ultimo Contratto di Servizio (vedasi scheda n°.....).

Oppure dalla passività con la quale la nostra Regione ha accettato per anni che i nostri concittadini venissero penalizzati con 200 euro di multa, anche quando non potevano acquistare il biglietto a terra, per carenze nella rete di vendita di Trenitalia, e non per loro colpa (nella scheda n°..... si testimonia , finalmente, la fine di questa aberrazione normativa).

Oppure anche nella relazione Pescara-Foggia. Dove nessuna ragione può giustificare il disinteresse di Trenitalia a realizzare un collegamento regionale unitario, lasciando così i cittadini alla mercé delle triplicazioni di prezzo imposte dalla stessa Trenitalia (vedasi scheda n°3).

Oppure anche nell'incapacità della nostra regione ad assicurare una precedenza ad un paio di treni in ingresso e in uscita a Roma per i pendolari marsicani.

O come infine è confermato dalla mancanza di ogni processo di integrazione nell'offerta pubblica.

E' vero che in Abruzzo le integrazioni vettoriali e tariffarie sono più materia di convegni che pratica operativa, ma l'unico caso in cui qualcosa è stato fatto, (vedasi scheda n°14) il treno è rimasto fuori.

SCHEDA N°23

AUTORITA' DI GARANZIA

A rendere possibile l'attuale situazione delle ferrovie abruzzesi (e italiane) hanno concorso vari fattori. Il più incisivo dei quali merita di essere ricondotto alla scarsa (o nulla) dialettica tra le parti.

Sicuramente la gestione in regime di monopolio alla lunga ha mostrato tutti i suoi limiti : mancando competitori nel mercato, la Dirigenza delle Ferrovie dello Stato ha finito per assecondare logiche sempre più interne agli apparati burocratici, che non ai crescenti bisogni del Paese nel campo della mobilità. L'interesse pubblico è diventato l'interesse partitico, e questo poi nel tempo solo interesse di fazione, con gravi danni alla ratio che avrebbe dovuto governare i processi decisionali dentro le ferrovie.

Gli effetti causati dalla mancanza del mercato sono stati enfatizzati poi dalla irrilevanza della voce degli utenti delle ferrovie. Utenti che per decenni non hanno potuto disporre di uno strumento adeguato per stabilire una dialettica efficace con i Gestori del bene pubblico. Ancora oggi, nonostante agiscano nella società italiana diverse associazioni dei consumatori/utenti, e nonostante una intelligente legislazione europea delinei un quadro normativo sempre più orientato alla tutela del cittadino, esistono in Italia notevoli difficoltà a realizzare una efficace partecipazione dei clienti (ed Associazioni a loro tutela) nel processo decisionale del "governo" delle ferrovie.

Col tempo si è perciò strutturata una società di trasporti autoreferenziale; incapace di rispondere alle crescenti esigenze di mobilità sollecitate dai cittadini.

Se durante questa lunghissima fase di monopolio una Autorità di Garanzia sarebbe stato molto utile per stanare la Dirigenza ferroviaria dall'autismo operativo, nell'attuale periodo di incipiente liberalizzazione, una Autorità terza tra i Gestori del Servizio e utenti delle ferrovie è essenziale.

Se la possibilità del cittadino dovesse limitarsi alla scelta del Gestore (ammesso che sia sempre possibile), e nel caso in cui il servizio risultasse inadeguato al contratto stabilito con il biglietto, non avesse alternative al ricorso alla Magistratura, la frustrazione, già grande nei viaggiatori, non potrà che aumentare.

Il Gruppo Fs, con tutti i suoi limiti, è in qualche modo vincolato ad un interesse pubblico; i nuovi operatori, invece, avranno come finalità solamente il profitto, e potrebbero manifestare una rapacità ancora più dannosa per il servizio offerto.

Per questo si deve sperare che i responsabili politico-istituzionali sappiano decidere quanto prima possibile la creazione di un Garante dei Trasporti.

Si sperava che il Regolamento Europeo 1371/2007 (R.E.) potesse inoculare germi positivi in questo senso. L'articolo 30 del Regolamento prevede, infatti, la creazione di un Organismo indipendente per verificare l'effettiva applicazione dello stesso

Regolamento. Questo Organismo doveva essere creato entro il mese di giugno 2010; all'inizio del 2014 ancora niente.

Questa inadempienza dello Stato italiano è grave perché vanifica totalmente l'applicazione del R.E. : è in vigore , ma è come se non esistesse.

Se nessuno può sanzionare i gestori inadempienti , come invece è previsto all'articolo 32, tutti possono disattenderlo senza timori.

Perciò i cittadini, in caso di inadempimenti contrattuali di Trenitalia sono costretti a ricorrere alla Magistratura (ma è difficile che qualcuno possa infilarsi in una vertenza giudiziaria, quando c'è un arretrato di 9 milioni di cause), oppure accettare passivamente tutte le irregolarità e vessazioni subite quotidianamente.

Se esistesse una qualche Autorità Garante del servizio, si potrebbe denunciare ad essa il fatto che Trenitalia decide di chiamare con il nome di Intercity treni che viaggiano a 72 Km/h tra Pescara e Bologna, e lo fa non per aumentare la qualità dell'offerta, ma per far pagare costi più alti ai cittadini.

Se esistesse una Autorità Garante si potrebbe sollecitare finalmente l'applicazione del Regolamento Europeo, che attualmente da noi è solo carta straccia.

Si potrebbe imporre il rispetto degli obblighi nel campo delle informazioni; in quello della bigliettazioni a terra; in quello delle mancate coincidenze, o soppressione dei treni.

Ma non avendo questa Autorità, ai viaggiatori delle ferrovie e alle Associazioni che tentano di tutelarli, rimane solo scrivere inutili Comunicati Stampa, o "libri neri" che non riescono purtroppo a cambiare la sostanza del rapporto di sudditanza dei viaggiatori nei confronti di Trenitalia. A meno che un giorno, a forza di insistere, qualche Responsabile pubblico non raccolga la sfida, ed imponga a Trenitalia quello che i Contratti e i Regolamenti già prevedono.

Eppure le cose possono cambiare : recentemente (dicembre 2011) lo Stato italiano ha finalmente istituito l'Autorità di regolazione dei Trasporti. E ancora più recentemente il Governo , con Decreto Legislativo n° 70 del 17.4.2014, ha deciso le sanzioni da applicare alle imprese di trasporto inadempienti rispetto agli obblighi previsti dal Regolamento Europeo 1371/2007. Con lo stesso Decreto è stato anche previsto che l'Organo incaricato di applicare le sanzioni alle imprese sia l'Autorità dei Trasporti. Adesso ci sono perciò tutte le condizioni perché le norme previste dal Regolamento vengano finalmente rispettate.

SCHEDA N°24

CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 30.12.1998 delinea lo schema con il quale “la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (Principi sull’erogazione del servizio pubblico)riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l’adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori dei servizi pubblici dei trasporti”(punto 1 – premessa)

“Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto della Direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell’esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L’inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori” (punto 1- premessa).

La Carta dei servizi deve costituire “una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra utenza (soprattutto se organizzata attraverso le Associazioni dei Consumatori) ed il soggetto erogatore, in relazione alla qualità complessiva dello stesso” (punto 4/3).

Il governo della cosa pubblica ha perciò disposto la creazione delle Carte dei Servizi per coinvolgere quanto più possibile i cittadini nella costruzione e nel controllo del servizio pubblico

La realtà è purtroppo altra cosa. Nella Carta dei Servizi devono essere indicati i fattori della Qualità; ma non quelli teorizzati dai Dirigenti di Trenitalia, ma quelli da rilevare dal punto di vista dell’utente (punto 2/2).

Ma se gli utenti e le Associazioni che li tutelano non vengono messi nelle condizioni di dialogare alla pari con i Gestori del servizio, per evidenziare gli aspetti che meritano attenzione, è inevitabile che la Carta dei Servizi finisca col diventare un elenco di generici e banali impegni del gestore.

Non a caso, la Carta dei Servizi di Trenitalia per la Regione Abruzzo è “il documento che descrive l’insieme dell’offerta “ (pag 3 della C. d. S.), mentre secondo la DPCM la redazione della Carta dovrebbe servire per “il miglioramento della Qualità dei servizi forniti” (punto 1- premessa).

E per migliorare la qualità del servizio, occorre saper partire dalle esigenze dei viaggiatori, non dalle banali descrizioni dell’offerta.

I cittadini viaggiatori vorrebbero sapere, per esempio, perché nella C.d.S. della Regione Abruzzo vi è l’elenco dei loro doveri , così come previsti anche dal Regolamento Europeo, e mancano invece i doveri di Trenitalia verso i viaggiatori. Vorrebbero sapere perché manca nella Carta l’impegno dall’art. 16 del Regolamento

Europeo ; quello che consente ai viaggiatori di ridurre il ritardo in arrivo per mancata coincidenza o per altra anomalia.

Questo articolo prescrive che “qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all’arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà di 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra :

- α. ottenere il rimborso integrale del biglietto.....;
- β. proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo , a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale.”

Questa norma non è la sola a tutelare il viaggio in caso di mancata coincidenza. C’è anche l’art. 11/4 delle Condizioni e Tariffe a sostenere il diritto del viaggiatore a proseguire il viaggio anche con treni di categoria superiore, senza che il viaggiatore debba pagare alcun sovrapprezzo.

Ma Trenitalia ignora da anni questo diritto dei viaggiatori, e non c’è nessuna Autorità capace di imporre la corretta interpretazione delle leggi.

Il Regolamento Europeo specifica che “il ritardo è la differenza di tempo tra l’ora d’arrivo prevista dal passeggero secondo l’orario pubblicato e l’ora del suo arrivo effettivo o previsto” (art. 3/12). In questo modo il ritardo dovrebbe essere considerato alla meta finale del viaggio, mentre Trenitalia molto furbescamente lo considera in itinere.

Consideriamo infatti un viaggiatore che acquista un biglietto Bologna-Sulmona. Questo passeggero dovrà effettuare il viaggio con due distinti treni : il primo Bologna-Pescara e il secondo Pescara-Sulmona. Se il 1° treno arriva a Pescara con 30’ di ritardo, e perde la coincidenza, il nostro viaggiatore non avrà diritto al rimborso, neanche se il treno successivo per Sulmona dovesse partire dopo tre ore.

Non avrà diritto al rimborso perché il 1° treno è arrivato con solo 30’ di ritardo (quindi meno dei 60’ che danno diritto al rimborso del 25%), mentre il secondo treno potrebbe viaggiare (per esempio) in orario, o con ritardo inferiore ai 60’.

Il ritardo dei treni è perciò insufficiente a garantire il rimborso, anche se il nostro viaggiatore è arrivato a Sulmona tre ore dopo l’arrivo previsto, ed ha quindi diritto ad un indennizzo del 50% del prezzo complessivo pagato per acquistare i biglietti.

Anche la Direzione Regionale di Trenitalia Abruzzo è convinta che “ogni viaggio deve essere considerato distinto e separato dagli altri e che ognuno è riconducibile ad un singolo contratto di trasporto”.

Questa interpretazione è totalmente illegittima. Contrasta con tutta la ratio che governa il Regolamento Europeo 1371/2007 (e non solo), eppure continua indisturbata ad essere applicata a danno dei cittadini italiani.

Perché nella Carta dei Servizi non è evidenziata la responsabilità di Trenitalia in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza, così come è prevista all’art. 32 dell’Allegato I del nel Regolamento europeo ?

Forse per non far sapere agli abruzzesi che “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 (coincidenza), 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”.

E' così che Trenitalia rispetta il suo Codice Etico ? Ignorando le leggi Europee a tutela dei cittadini ?

Dice la Carta dei Servizi di Trenitalia che si può scegliere anche in Abruzzo l'abbonamento settimanale: provate a chiederlo nelle biglietterie, e vedete cosa vi risponderanno. Non esiste; o meglio : esiste solo sulla “Carta”; la realtà è altrove.

Perché Trenitalia non fa sapere sul suo sito anche gli”orari e condizioni per la tariffa più bassa “? Le Società di Trasporto sono infatti obbligate dall'allegato II del Regolamento Europeo a far conoscere ai cittadini sia gli “orari e condizioni per il viaggio più veloce”, sia anche quelli relativi alla tariffa più bassa.

Ma Trenitalia fa conoscere facilmente i primi, perché più costosi, e nasconde dentro le caverne telematiche i secondi; quelli più vantaggiosi per i cittadini.

Chi sanziona Trenitalia per queste inadempienze?

Secondo lo stesso Regolamento , Trenitalia dovrebbe (art. 9) distribuire i biglietti: attraverso biglietterie o distributori automatici; oppure a bordo treno .

Andate a chiedere ai tanti abruzzesi sanzionati perché a terra non hanno potuto acquistare il biglietto, e sul treno hanno potuto farlo con una multa di 200 euro ! (dopo anni di continuo impegno Federconsumatori Abruzzo è riuscita ad ottenere una norma regionale per ridurre da 200 a 5 euro la sanzione ai viaggiatori saliti in treno senza biglietto; senza biglietto solo perché a terra non era proprio possibile acquistare il biglietto)

Il Regolamento Europeo prevede che tra le informazioni minime da fornire durante il viaggio ci sia anche quella relativa alle principali coincidenze ; cercate pure questo dovere tra quelli di Trenitalia sulla Carta dei Servizi; non lo troverete mai!

Una delle esigenze più pressanti dei viaggiatori è quella di aumentare la velocità commerciale dei treni. Ma sulla Carta dei Servizi è inutile trovare un impegno in questo senso ; la realtà purtroppo è che Trenitalia non solo non si impegna ad aumentare la velocità commerciale dei treni, ma sembra impegnatissima in senso contrario .

La DPCM del 30.12.98 che detta le regole per stilare la Carta dei servizi nell'ambito dei trasporti, insiste molto sulla necessità di migliorare l'integrazione tra i vari vettori (punto 3/3); cercate nella Carta della Regione Abruzzo un solo impegno in questo senso !(non una realizzazione che sarebbe troppo , ma solo un timido accenno).

Addirittura Trenitalia costruisce gli orari in modo da impedire le coincidenze tra gli stessi treni, come può interessarsi a raccordarsi con altri vettori !

Le Carte dei Servizi proposte da Trenitalia in Abruzzo (e non solo), sono dettate più da un obbligo, che da un vero bisogno di stabilire un proficuo legame con i viaggiatori. Altrimenti le Carte saprebbero raccogliere la sfida posta dalle esigenze dei pendolari, e non essere le attuali banalissime “descrizioni dell’offerta”.

E anche quando “si impegnano a garantire pienamente il diritto all’informazione. A favorire le occasioni di confronto, a valutare le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti e delle Associazioni dei Consumatori” (pag. 4 della Carta), sarebbe da capire di cosa si parla. Visto che da anni la Direzione del Trasporto Regionale Abruzzo non si confronta più con le Associazioni dei consumatori; avendo cancellato anche quell’unica occasione di confronto che si verificava un tempo, prima dell’entrata in vigore dei nuovi orari.

PREMESSA FEDERCONSUMATORI

ALLA CARTA DEI DIRITTI DEL VIAGGIATORE FERROVIARIO

(Regolamento Europeo 1371/2007 e Decreto Lgs. N° 70 del 17.4.2014)

Introduzione

Il “Regolamento Europeo (CE) n° 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario” (Regolamento) è entrato in vigore in Italia nel dicembre del 2009.

Il Regolamento prevedeva che “ogni stato membro designasse uno o più organismi responsabili dell'applicazione del regolamento” stesso (art. 30). Inoltre era obbligo degli Stati aderenti stabilire “il regime sanzionatorio applicabile per inosservanza delle disposizioni” in esso contenute. E tale regime sanzionatorio doveva entrare in vigore entro il mese di Giugno 2010.

In realtà lo Stato italiano non ha rispettato i tempi previsti, e per questo è stato sanzionato dalla Commissione Europea.

Il 17 aprile del 2014 il Governo italiano ha finalmente emanato il Decreto Legislativo n° 70 , per disporre la “disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007.....”.

Adesso perciò i cittadini italiani possono essere più efficacemente tutelati nei loro diritti come passeggeri ferroviari.

Oltre ad allegare integralmente il Regolamento Europeo 1371/2007 e il Decreto Legislativo 70 del 17.4.2014, noi della Federconsumatori provvederemo anche ad un esame degli aspetti più importanti della nuova normativa; chiarendo che questa nostra “lettura” del contenuto dei vari articoli, non ha efficacia giuridica, ma solo interpretativa.

Per semplificare la consultazione del testo raggrupperemo per argomenti il contenuto delle norme.

Saranno analizzati in particolare gli articoli che fanno riferimento ai seguenti argomenti :

ritardi;
assistenza;
acquisto biglietti;
informazioni;

A livello generale è importante sapere che :

- il Regolamento deve essere applicato sia sulla rete nazionale, che su quella regionale (“il presente Decreto reca la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento 1371/2007 ...relativo agli obblighi e ai diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario effettuato su tutta la rete sia nazionale che regionale” art. 1 del Decreto Lgs 70 del 17.4.2007) ;
- l'organismo di Controllo sulla corretta applicazione del Regolamento è l'Autorità di regolazione dei trasporti;

- per contratto di trasporto deve intendersi qualsiasi titolo, oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria e un passeggero.
- nessuna deroga può essere invocata dalle imprese di trasporto per giustificare una inadempienza alle norme del Regolamento.

La logica che presiede al Regolamento è quella di rendere quanto più fruibile il treno. Per questa ragione le imprese di trasporto vengono sollecitate ad eliminare ogni ostacolo alla piena valorizzazione dell'investimento pubblico in questo ambito della mobilità.

La sanzione alle imprese nasce da questa esigenza : non è possibile che la comunità investa molte delle sue risorse per offrire una risposta alla crescente esigenza di mobilità sostenibile, e poi le imprese creino ostacoli alla migliore efficacia del servizio.

Per queste ragioni il Regolamento focalizza molto la sua attenzione sulla mancata coincidenza : questo è, infatti, uno dei momenti più critici di un viaggio in ferrovia, e l'incapacità delle imprese di assicurarla così come previsto dall'orario, incide negativamente nella percezione dell'offerta .

Un'altra difficoltà alla piena valorizzazione del treno si realizza quando il cittadino non può trasportare con sé la propria bici, impedendo così di realizzare “privatamente” quell'integrazione vettoriale (treno + bici) utilissima per la tutela dell'ambiente. Le barriere poste al trasporto della bici sul treno non danneggiano solo il singolo cittadino, ma l'intera collettività.

Anche il momento della informazione merita un'attenzione particolare dal Regolamento; per questo la nostra scheda ad essa dedicata è particolarmente documentata.

Iniziamo analizzando alcune differenze tra le tutele previste dalla “Carta dei Servizi” di Trenitalia, e quelle garantita dal Regolamento Europeo 1371/2007

Le “Carte dei Servizi” non nascono per un atto di generosità delle imprese, ma da precisi vincoli legislativi.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27.01.1994 riguarda i “Principi nell'erogazione dei servizi pubblici”; si riferisce cioè alla generalità dei servizi.

La DPCM del 30.12.1998 contiene invece lo schema generale per la predisposizione delle Carte dei Servizi pubblici nel settore dei trasporti: traccia le coordinate per la “Carta della Mobilità”.

Lo scopo esplicito affidato alle Carte di Servizio è quello di migliorare la qualità dei servizi forniti e migliorare il rapporto tra utenti e fornitori del servizio. Il tutto per rendere più efficace l'investimento pubblico.

Avere servizi più efficaci è la premessa per cercare anche l'efficienza. Se una comunità investe notevoli risorse per servizi che non trovano utenti, anche la migliore efficienza possibile diventa inefficienza.

Per migliorare il rapporto tra utenti e fornitori del servizio, il punto 2.1.3 della DPCM del 30.12.98 prevede “ la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza (Associazioni dei Consumatori) a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano i servizi resi”.

In realtà, almeno a livello centrale, ci sono stati vari incontri tra i Responsabili di Trenitalia e le Associazioni dei Consumatori; anche in occasione della redazione della Carte dei Servizi.

Ma questi incontri col tempo si sono rivelati inutili riti, al punto che negli ultimi anni le Associazioni li hanno disertati.

Inutili quegli incontri perché spesso la Dirigenza di Trenitalia non ha voluto che diventassero “costruttivi”. Erano spesso solo occasioni generate da obblighi istituzionali; dove ognuno ribadiva stancamente il proprio punto di vista sui problemi ferroviari, senza “costruire” niente (o molto poco).

Ci sono state occasioni in cui la refrattarietà di Trenitalia a recepire le sacrosante richieste delle Associazioni a tutela dei cittadini-consumatori si è spinta fino alla cecità. Come nel campo delle mancate coincidenze, oppure nella bigliettazione a terra.

Alla fine la “Carta dei Servizi” veniva redatta sempre da Trenitalia, e per le Associazioni è diventato sempre più inutile partecipare.

Per evitare una lettura ragionevole delle norme, Trenitalia si è inventata anche una moltiplicazione delle Carte dei servizi : una per la Media e Lunga Percorrenza e tante altre quante sono le Regioni.

Non c'era una ragione giuridica dietro la moltiplicazione delle “Carte”; c'era solo il modo per tenere il trasporto regionale al riparo degli obblighi previsti dalle norme verso i passeggeri.

Adesso però il Regolamento Europeo 1371/2007 ha reso visibile anche ai ciechi che il comportamento di Trenitalia è, in alcuni casi, totalmente illegale. E non c'è solo il Regolamento a rafforzare il punto di vista delle Associazioni dei Consumatori, c'è anche il Decreto Legislativo 70 del 17.4.2014 a rendere effettivo il danno economico (oltre a quello di immagine) che Trenitalia subirà se insisterà sulla sua inadempienza. Adesso è perciò il caso che Trenitalia rediga una sola Carta dei Servizi , valida per tutta la sua offerta (dalle Frecce ai regionali).

Se le Carte debbono essere lo strumento per migliorare la Qualità dei servizi pubblici, non possono contenere generici Principi di buona volontà. Ai passeggeri non interessa molto sapere con quanti locomotori si svolge il servizio; interessa moltissimo che i treni arrivino a destinazione (possibilmente in orario) ; e nel caso in cui viaggino o arrivino in ritardo, quali diritti hanno per attenuare il danno. E questi diritti debbono essere specificati nelle Carte. Non possono essere “concessioni” di Trenitalia, ma debbono scaturire da un “contratto” che lega i contraenti. E se qualcuno è inadempiente, ci deve essere un risarcimento, una sanzione, qualcosa che indennizzi il danneggiato e che sanzioni il responsabile del danno.

Con le Carte di Trenitalia non è (sempre) così; specialmente per le Carte redatte per “tutelare” i viaggiatori del trasporto regionale.

Carta dei Servizi della Media e Lunga Percorrenza

Dopo aver elencato molti principi generici, la Carta della Media e Lunga percorrenza, elenca gli obiettivi che Trenitalia si dà; obiettivi che vengono poi misurati da un istituto di ricerca (anonimo) che molto probabilmente sarà stato finanziato proprio da Trenitalia. Con quali risultati dell'indagine è facile immaginare!

Consideriamo, per esempio, l'obiettivo della puntualità: Trenitalia sulla “Carta” si impegna a garantire che il 93% dei treni della Media e Lunga percorrenza arrivi con un ritardo massimo di 15 minuti. Bisogna considerare però che il ritardo viene misurato nella stazione di destinazione, e non viene minimamente considerato quello che si realizza nelle stazioni intermedie. Perciò se un treno Bari-Venezia arriva Venezia in orario, tutto il viaggio si considera in orario, anche se a Pescara o Ancona il treno è arrivato con 20/30 minuti di ritardo.

Per raggiungere questi obiettivi nel campo dei ritardi, Trenitalia amplia il tempo di percorrenza nel tratto finale del viaggio, in modo da riassorbire il ritardo precedente. Se ci fossero anche le Associazioni dei Consumatori a poter incidere sulla stesura della Carta, si potrebbe sperare di inserire tra gli obiettivi un indicatore previsto dal Price-cap e poi scomparso: l'aumento della velocità commerciale, e la conseguente riduzione del tempo necessario al collegamento. Ma l'aumento della velocità commerciale non rientra tra gli obiettivi della Carta, come se i passeggeri non fossero interessati ad un servizio più veloce.

Poi la Carta elenca la quantità dell'offerta; il modo in cui è possibile acquistare il biglietto; i servizi esistenti in stazione e sui treni, e altre informazioni del genere.

Sulla “Carta” Trenitalia continua ad affermare che il ritardo in arrivo non è indennizzabile sempre; contrariamente a quanto prevede il Regolamento Europeo. E la nostra “lettura” è rafforzata anche dalla Corte di Giustizia Europea che, con sentenza del 26. 9. 2013, ha dichiarato che “l'articolo 17 del Regolamento n.1371/2007 dev'essere interpretato nel senso che un'impresa ferroviaria non è legittimata a inserire nelle sue condizioni generali di trasporto una clausola in forza della quale essa è esonerata dall'obbligo d'indennizzo per il prezzo del biglietto in caso di ritardo, neanche quando il ritardo sia imputabile a un caso di forza maggiore”.

La “Carta” non fa minimamente cenno al fatto che il ritardo che origina l'indennizzo non è il ritardo del treno, ma è quello relativo alla destinazione del viaggiatore.

In questo modo Trenitalia continua a non indennizzare il passeggero anche quando arriva a destinazione con oltre 2 ore di ritardo (il ritardo può essere causato da una mancata coincidenza tra un treno della Media percorrenza e un treno del trasporto regionale, e in questo caso Trenitalia non sarebbe responsabile del ritardo).

Tutto il contrario di quanto è previsto dal Regolamento europeo 1371/2007.

Sulle informazioni poi la Carta è ancora una volta generica, mentre il Regolamento è

preciso e inequivocabile. Prevedendo, per esempio, in treno l'obbligo di fornire informazioni sulle coincidenze, e, prima della partenza, obbliga le imprese a informare i passeggeri non solo sull'offerta più veloce (e quindi più costosa), ma anche su quella più economica.

Buona è l'informazione fornita da Trenitalia con “viaggia-treno” e “pronto-treno” ; bene anche l'indennizzo previsto per guasto alla climatizzazione; indennizzo non previsto dal Regolamento.

Nella maggior parte dei casi, però, Trenitalia è riuscita per anni a non inserire sulla Carta dei Servizi tutti i diritti dei viaggiatori; e anche quando li inseriva, interpretava riduttivamente le norme.

Per difendersi da questi comportamenti il cittadino poteva adire le vie legali, con tutte le difficoltà facilmente comprensibili.

Adesso Trenitalia e le altre imprese di Trasporto saranno tenute ad una maggiore attenzione nella predisposizione delle “Carte di Servizio”, tenendo nel debito conto quanto previsto dal il Regolamento e dal D. Lgs. 70/2014, pena l'applicazione delle sanzioni già definite.

In modo più analitico , queste sono le mancanze più vistose nella Carta dei Servizi della Media e Lunga percorrenza, rispetto al Regolamento :

- pag. 3 : se “Trenitalia è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiano che gestisce i servizi di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza e regionale” (pag. 3 della Carta), perché tante diverse Carte regionali, diverse poi dalla Carta per i servizi di media e lunga percorrenza?
- In questo modo Trenitalia non rispetta il Principio solennemente dichiarato a pag. 3 (“tutti i clienti di Trenitalia hanno uguali diritti”; c'è infatti una evidente discriminazione tra i passeggeri dei treni della media e lunga percorrenza e quelli del trasporto regionale.
- In treno finora il personale di scorta non è stato informato di essere obbligato ad annotare la certificazione per mancata coincidenza (art. 18/4 del Regolamento).
- Il Regolamento prevede che “il contratto di trasporto deve essere attestato da uno o più titoli di trasporto consegnati al viaggiatore. Tuttavia , fatto salvo l'art. 9, l'assenza , l'irregolarità, o la perdita del titolo di trasporto non pregiudica né l'esistenza né la validità del contratto “. Mentre la Carta a pag. 12, prevede che “ in caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato e, pertanto, il viaggiatore che voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto”.
- Perché la Carta non esplicita (pag. 14) i casi in cui è possibile acquistare il biglietto in treno, ma rinvia alla Condizioni Generali?
- Perché in materia di diritti dei passeggeri la Carta (pag. 18) non li esplicita ma rinvia alle Condizioni Generali?
- L'art. 16 del Regolamento prevede una serie di diritti per il passeggero che

viaggia con oltre 60' di ritardo, oppure che ha subito una soppressione, oppure ancora che ha perso il treno coincidente. Perché quando si verificano questi casi, mai nelle stazioni vengono effettuati annunci relativi a questi diritti ?

- Perché debbono trascorrere 20 giorni per sapere se il ritardo è indennizzabile (pag. 19 della Carta), se non esistono deroghe all'art. 17 del Regolamento che prevede indennizzi in caso di ritardo?
- Perché a pag. 19 della Carta , alla voce Assicurazione per danni, la Carta non ricorda l'obbligo dell'impresa di trasporto di un pagamento anticipato in caso di incidente così come previsto all'art. 12 e 13 del Regolamento ?
- Perché a pag. 19 la Carta, quando parla dell'indennizzo per ritardo, non specifica che il ritardo viene “misurato” (e quindi indennizzato) alla destinazione del viaggiatore, e non relativamente al singolo treno ? (art. 3 punto 12 del Regolamento).
- Perché tra gli obblighi informativi non vengono ricordati tutti quelli previsti all'allegato II del Regolamento ? (orari e condizioni per la tariffa più bassa; coincidenze in treno).
- Trenitalia pubblica la relazione annuale prevista all'art. 27/3 del Regolamento ?
- Dove e come viene presentata ai clienti una sintesi del Regolamento così come previsto all'art. 29 del Regolamento?

“Carta dei Servizi” del Trasporto Regionale”

Se la Carta dei Servizi della Media e Lunga percorrenza è monca, quella relativa ai Servizi regionali è stata scritta non per tutelare i diritti dei passeggeri, ma per difendere gli interessi (illegittimi) di Trenitalia.

Il più importante riferimento normativo da cui scaturiscono molti diritti dei passeggeri (Regolamento Europeo 1371/2007) è citato solo per evidenziarne i doveri del passeggero, e fornire una informazione totalmente contrastante al Regolamento stesso. Dice infatti la Carta dei Servizi regionali (Abruzzo) che “ il contratto di trasporto concluso dal passeggero è – di norma – relativo all'utilizzo di un singolo treno ed è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima ad usufruire del servizio ferroviario prescelto.

Pertanto il passeggero che abbia acquistato più biglietti contestualmente e/o utilizzi più treni/servizi ferroviari successivi, deve ricordare CHE OGNI VIAGGIO DEVE ESSERE CONSIDERATO DISTINTO E SEPARATO DAGLI ALTRI E CHE OGNUNO E' RICONDUCIBILE AD UN SINGOLO CONTRATTO DI TRASPORTO”.

Questa interpretazione delle norme è totalmente illegittima: basta leggere anche distrattamente il Regolamento per rendersi conto che la Commissione Europea - giustamente – ha inteso tutelare l'intero viaggio, e non singoli pezzi come pretende Trenitalia (la definizione del ritardo che il Regolamento fornisce al punto 12 delle

definizioni dovrebbe proibire ogni equivoco :” ritardo : la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passaggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto”).

La stessa considerazione sulla unitarietà del viaggio è prevista dal Decreto Legislativo 70 del 17.4.2014 (art. 14 Capo IV). E anche dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 30.12.1998 (“il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi, e termina quando si arriva alla destinazione finale” punto 4.1). Direttiva che, fra l'altro, è quella che definisce i criteri da rispettare per la stesura delle Carte dei Servizi nell'ambito dei trasporti.

Nonostante tutta la normativa nazionale e comunitaria consideri nella sua globalità (dal punto di partenza a quello di destinazione) il viaggio del passeggero, Trenitalia nella Carta di servizio relativa al Trasporto Regionale insiste a considerare il ritardo di ogni singolo treno, non quello relativo all'intero viaggio.

E' solo l'autoreferenzialità di Trenitalia a rendere possibile una lettura così contraria agli interessi dei cittadini, e così difforme dalle norme.

Nella Carta dei Servizi Regionali non vengono citati diritti espressamente previsti dal Regolamento, come :

- il diritto del passeggero ad una sistemazione in albergo, nel caso in cui a causa del ritardo, della soppressione o della mancata coincidenza, il passeggero non abbia la possibilità di continuare il viaggio nello stesso giorno (art. 32 allegato I);
- il diritto ad essere informato sulle coincidenze (allegato II, parte II);
- la norma che proibisce l'applicazione di qualunque sanzione ai viaggiatori che non riescono ad acquistare il biglietto prima di salire in treno, a causa della mancanza delle biglietterie e del contestuale mancato funzionamento delle macchine per l'emissione dei biglietti (art. 9 punto 2 e 3);
- il contenuto dell'art. 16 che autorizza i passeggeri ad utilizzare qualsiasi soluzione alternativa per ridurre il ritardo in arrivo a destinazione. Norma che deve essere applicata ogni volta che il ritardo del treno supera i 60'.
- già detto dell'aberrante interpretazione dei ritardi (non viene considerato ritardo da indennizzare quello che si realizza con più treni). E questa interpretazione inficia pesantemente l'applicazione del contenuto dell'art. 17.
- non è evidenziato il diritto del passeggero ad avere l'assistenza nei casi previsti,

Questi sono solo alcuni esempi che dimostrano la totale inutilità per il passeggero del trasporto ferroviario Trenitalia, di una “Carta dei Servizi” che il Legislatore ha invece voluto solo per tutelare i diritti del viaggiatore.

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEL TRASPORTO FERROVIARIO

Per monitorare la percezione dei cittadini della Qualità del servizio offerto , la DPCM del 30.12.1998 prevede , fra l'altro, al punto 2.8 la realizzazione di un “Osservatorio della Qualità della mobilità”.

Questo Osservatorio sembra non sia stato mai realizzato.

Il D.Lgs. 70 del 17.4.2014 prevede (art. 5 punto 4) che “ le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per la successiva riassegnazione in un apposito fondo da istituire nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti”.

Questi finanziamenti dovrebbero essere utilizzati per realizzare quell'Osservatorio sulla Qualità della mobilità (ferroviaria) , dove le Associazioni dei Consumatori potrebbero disporre di risorse per monitorare dal loro punto di vista la qualità del servizio percepita. Superando l'attuale modalità di rilevamento “interna” all'impresa ferroviaria.

Se fossero le Associazioni dei Consumatori a gestire le risorse per monitorare la Qualità percepita di passeggeri, si potrebbe realizzare una verifica esterna; in grado di convalidare o meno i risultati dei monitoraggi predisposti da Trenitalia.

Così sarebbe possibile incidere più efficacemente per realizzare un modello virtuoso del controllo di Qualità.

L'Osservatorio dovrebbe avere il compito :

- decidere monitoraggi e indagini anche parziali sulla Qualità percepita dai passeggeri;
- conoscere le tipologie dei ricorsi presentati dai passeggeri;
- proporre soluzioni nel campo della Qualità del servizio;
- coadiuvare l'impresa a definire gli standard sulla base delle attese dell'utenza;
- analizzare costantemente le criticità “storiche”, come quelle occasionate dal momento della coincidenza tra diversi treni e quelle determinate dall'integrazione modale (che fra l'altro “costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti” DPCM punto 2.9).

In questo modo sarà più facile migliorare la qualità del servizio ferroviario, e sarà più proficuo il rapporto tra utente e fornitore del servizio.

Procederemo adesso ad una analisi più dettagliata sulla nuova situazione creatasi con il Regolamento Europeo 1371/2007 e il Decreto Legislativo 70 del 17.4.2014.

1) RITARDI

Il Regolamento prevede un indennizzo ogni volta che un passeggero arriva a destinazione con almeno 60' di ritardo (25% del prezzo del biglietto ; 50% quando il ritardo a destinazione è di almeno 119'). Lo stesso regolamento non prevede alcuna deroga a questa norma. Nessuna impresa di trasporto può perciò invocare alcuna “causa esterna” per non indennizzare i passeggeri (con Sentenza C-509/11 la Corte di Giustizia Europea conferma che il Regolamento CE non esonera le imprese ferroviarie dall'obbligo d'indennizzo del prezzo del biglietto, anche quando il ritardo è imputabile ad un caso di forza maggiore).

Si ha perciò diritto al rimborso sia quando il ritardo è stato occasionato da motivazioni ordinarie, sia a seguito di una nevicata. Sia quando è stato causato da incidenti di qualsiasi natura; sia, a maggior ragione, quando le cause del ritardo sono interne all'impresa, come nel caso di mancata coincidenza.

Trenitalia non può invocare alcuna ragione per non indennizzare i passeggeri : sia quelli dei treni della Media e Lunga percorrenza, che quelli del trasporto regionale.

L'entità del ritardo e dell'indennizzo sono esplicitati all'art. 17 del Regolamento.

Nel Regolamento sono previste anche le ulteriori tutele dovute dall'impresa di trasporto ai passeggeri ; come le informazioni per soppressione di un treno (art. 7) oppure le tutele garantite per attenuare il ritardo in arrivo, quando esistano alternative (art. 16).

Il D. Lgs prevede le sanzioni all'impresa inadempiente :

- 2) In caso di ritardo, perdita di coincidenza, o soppressione di treno, il passeggero ha diritto ad utilizzare tutte le soluzioni in grado di attenuare il ritardo a destinazione (art. 16 del Regolamento). Se l'impresa di trasporto non asseconda tale diritto al passeggero , è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa da 1.000 a 5.000 euro (art. 14 del D.Lgs).
- 3) nel caso in cui l'impresa ferroviaria non provveda a rendere pubblica la decisione di sopprimere un servizio (così come previsto all'art. 7 del Regolamento), è prevista una sanzione amministrativa da 2.000 a 20.000 euro (art. 8 del Decreto Legislativo n° 70 del 17.4.2014).

Questa può essere veramente la volta buona per rendere concretizzabile, anche in Italia, un diritto garantito da sempre dalle norme, ma mai reso fruibile dalla dirigenza ferroviaria.

Adesso l'impresa ferroviaria o si impegna seriamente a rendere possibile, per i

passaggeri in ritardo, la fruizione di ogni possibile soluzione alternativa capace di attenuare il danno, oppure dovrà pagare sia una sanzione da 1.000 a 5.000 euro per la mancata divulgazione ai passeggeri del loro diritto alla soluzione alternativa (art. 14/1 del D. Lgs); sia una ulteriore sanzione amministrativa da 2.000 a 10.000 euro per ogni singolo evento per il quale l'impresa ferroviaria ha omesso di adempiere agli obblighi previsti dagli artt. 15/16/17 del Regolamento (art. 14/2 del D. Lgs), sia infine l'indennizzo previsto all'art. 17 del Regolamento.

- 4) Per ogni singolo caso in cui l'impresa ferroviaria ritarda di oltre tre mesi la corresponsione dei rimborsi o degli indennizzi previsti dagli artt. 15, 16 e 17 del Regolamento (ritardi per ragioni ordinarie, per mancata coincidenza o per soppressione di treno) è soggetta ad una sanzione amministrativa da 150 a 500 euro.

2) ASSISTENZA

In caso di ritardo di oltre 60 minuti i passeggeri debbono essere adeguatamente informati sulla presumibile ora di partenza che di arrivo. I passeggeri ricevono inoltre gratuitamente pasti e bevande e, nel caso, anche la sistemazione in albergo (art. 18).

- 5) Nel caso in cui l'impresa ferroviaria disattenda gli obblighi previsti all'art. 18 del Regolamento, è soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa da 2.000 a 10.000 euro (stessa sanzione nel caso in cui non viene offerto un servizio sostitutivo dopo la soppressione di un treno).

- 6) L' articolo 32 dell'allegato I del Regolamento prevede le “responsabilità – dell'impresa ferroviaria – quando, in caso di soppressione, ritardo o mancata coincidenza, il viaggio non può continuare nello stesso giorno. In questo caso il risarcimento dei danni comprende le spese ragionevoli di alloggio, nonché le spese ragionevoli per avvisare le persone che attendono il viaggiatore”.

Il D. Lgs. 70 del 17.4.2014 non ha previsto una sanzione specifica per l'impresa di trasporto inadempiente rispetto agli obblighi derivanti da tale articolo del Regolamento.

Ma il fatto che il legislatore abbia omesso di prevedere una sanzione in caso di inosservanza della norma da parte dell'impresa di trasporto, non significa che i passeggeri non abbiano il diritto ad un alloggio nel caso in cui, per responsabilità dell'impresa di trasporto, non possano proseguire il viaggio fino alla destinazione prevista. Significa solo che nel caso l'impresa di trasporto non garantisca il diritto del passeggero, sarà il ricorso dello stesso passeggero all'Autorità prevista a originare la sanzione.

3) VENDITA BIGLIETTI

Nel caso in cui i passeggeri siano interessati ad utilizzare servizi compresi nei Contratti di Pubblico Servizio , le imprese di trasporto debbono consentire l'acquisto dei biglietti o nelle biglietterie, o nei distributori automatici, oppure a bordo treno.

Se invece i passeggeri sono interessati a servizi non compresi nei Contratti di Pubblico Servizio, oltre alle biglietterie o distributori automatici e a bordo treno, i biglietti possono essere acquistati anche per telefono, sui siti internet o con altra tecnologia.

L'inosservanza degli obblighi derivanti dall'art. 9/2 e 3 del Regolamento prevede una sanzione amministrativa da 5.000 a 20.000 euro per l'impresa di trasporto.

Nel caso in cui, ANCHE SOLO TEMPORANEAMENTE, non sia disponibile alla stazione di partenza (o nei pressi) alcuna modalità di vendita dei biglietti, e l'acquisto riguardi un servizio compreso nell'ambito del Contratto di Servizio, il biglietto sarà rilasciato in treno SENZA ALCUN SOVRAPPREZZO.

Se l'impresa di trasporto non osserva la norma, sarà soggetta ad una sanzione amministrativa da 1.000 a 5.000 euro.

Questo significa che tutte le norme decise da Trenitalia per punire con una sanzione fino a 200 euro i viaggiatori impossibilitati all'acquisto del biglietto prima di salire in treno, sono da considerarsi “fuori legge”.

Era infatti profondamente ingiusto che cittadini privati della possibilità di acquistare il biglietto a causa della chiusura della biglietteria e della contemporanea inefficienza della macchina per la distribuzione automatica dei biglietti, dovessero essere sottoposti ad una sanzione , anche nel caso in cui si presentavano al personale del treno per chiedere il biglietto.

Con le nuove norme è finalmente stato stabilito che i Punti di Vendita a Terra alternativi alle biglietterie, per essere efficaci al fine dell'applicazione dell'eventuale sanzione al viaggiatore, debbono essere APERTI e nelle vicinanze della stazione. Mentre Trenitalia continua imperterrita ad applicare una sanzione fino a 200 euro, anche quando i punti vendita sono distanti chilometri e chilometri dalla stazione, e addirittura, anche quando sono chiusi.

4) INFORMAZIONI

Uno degli aspetti cruciali del viaggio in treno è l'informazione.

Trenitalia è in condizione di fornire tutte le informazioni necessarie ai passeggeri, ma non effettua quella doverosa campagna di informazione utile a far conoscere ai cittadini tutte le possibilità esistenti.

Tramite il numero 892021 i viaggiatori possono infatti essere informati anche sulla situazione dinamica dei treni, ma quasi nessuno lo sa. E' perciò doveroso che in tutte le stazioni (e a maggior ragione in quelle non presenziate) sia affisso una indicazione che ricordi ai passeggeri che possono ottenere in tempo reale informazioni sulla situazione del treno atteso (specialmente nelle abbandonate fermate del trasporto regionale).

Quasi tutti i cittadini sono ormai dotati di un cellulare, e sapere che contattando un numero telefonico di Trenitalia possono sapere se il treno è passato, passerà, oppure non passerà, può migliorare moltissimo l'efficacia del trasporto pubblico.

L'allegato II parte I del Regolamento prevede le informazioni minime che le imprese ferroviarie e/o i venditori di biglietti devono fornire sia prima che durante il viaggio (ci sembra il caso di evidenziare l'obbligo dell'impresa di far conoscere al passeggero gli orari e condizioni sia per il viaggio più veloce, che quello relativo alla tariffa più bassa. Inoltre durante il viaggio i passeggero ha diritto ad essere informato sulle coincidenze).

Ne caso in cui le informazioni previste all'allegato I parte I del Regolamento non venissero fornite, l'impresa è soggetta ad una sanzione amministrativa da 1.000 a 5.000 euro.

Se l'inosservanza riguarda la II parte dell'allegato II, la sanzione amministrativa sarà compresa tra i 1.000 e 5.000 euro.

Trenitalia, per esempio, non potrà più giocare, come continua a fare oggi, a presentare sul computer in prima istanza la schermata più vantaggiosa per i suoi interessi. L'informazione è predisposta, infatti, sul servizio fornito dalle "Frece" (quello più costoso per i cittadini e più redditizio per Trenitalia), "nascondendo" accuratamente gli altri servizi.

Con le nuove norme Trenitalia dovrà predisporre (come da anni fa la Deutsche Bahn) le informazioni in modo da consentire esplicitamente ai viaggiatori la possibilità di scegliere tra il servizio più veloce e quello più economico.

Come già evidenziato nella scheda relativa ai "ritardi", le imprese di trasporto

debbono informare i viaggiatori nel caso i treni viaggino con oltre 60' di ritardo , (oppure che abbiano perso la coincidenza), del presumibile orario d'arrivo a destinazione e su tutte le alternative che consentono di proseguire il viaggio riducendo al minimo il ritardo a destinazione (art. 16 del Regolamento).

Nel caso in cui l'impresa ferroviaria non informasse adeguatamente i cittadini, è soggetta alla sanzione da 1.000 a 5.000 euro.

Per ogni singolo evento in cui l'impresa omette di adempiere agli obblighi derivanti dagli artt. 15-16-17, la sanzione è compresa tra i 2.000 e 10.000 euro.

5) BICI PIU' TRENO

L'articolo 5 del Regolamento prevede che le imprese di trasporto ferroviario consentano ai passeggeri di portare la bici sul treno. Il decreto 70/14 conferma e rafforza il diritto del passeggero al trasporto della bici, ma la subordina a ben tre condizioni: maneggevolezza del mezzo, non intralcio ai normali viaggiatori e treno attrezzato al trasporto. Un diritto ancora poco esigibile che dovrà ancora scontare limiti strutturali e interpretazioni del personale ferroviario.

Nel caso in cui l'impresa di trasporto non ottemperi a queste disposizioni, è prevista una sanzione amministrativa compresa tra i 200 e 1.000 euro.

6) BAGAGLI E OGGETTI SMARRITI

Secondo le disposizioni di Trenitalia riprese nelle Carte dei Servizi delle diverse Regioni, per gli *“oggetti smarriti dai clienti si (...) prevede la riconsegna presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune in cui è stato ritrovato l'oggetto”*. Una norma che Trenitalia giustifica con quanto previsto dal codice civile, ma che in pratica preclude all'utente il suo ritrovamento, stante l'impossibilità di conoscere il luogo in cui l'oggetto è stato ritrovato. Un comportamento in contrasto con la nuova normativa che prevede assistenza e tutela assicurativa ai viaggiatori.

Le imprese di trasporto ferroviario sono obbligate almeno ad una assicurazione minima dei bagagli trasportati. In caso di inadempienza sono soggette ad una sanzione amministrativa compresa tra 50.000 e 150.000

7) RECLAMI

Trascorsi 30 giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa ferroviaria, in caso di risposta insoddisfacente o in assenza di essa, ogni passeggero può presentare (singolarmente o assistito da un'associazione dei consumatori) reclamo all'Organismo di controllo individuato nel decreto n.70/14 nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (via.....; e-mail.....) e nelle sedi periferiche che saranno istituite successivamente d'intesa con le Regioni interessate.

Le imprese di trasporto sono tenute a raccogliere i reclami dei viaggiatori. Le stesse imprese debbono rendere pubbliche le informazioni relative al numero e alla tipologia degli esposti ricevuti; ai tempi di risposta e alle misure adottate per migliorare le procedure (art. 18 D. Lgs.)

Grande attenzione è dedicata poi dal Regolamento, e quindi anche dal Decreto Legislativo 70, ai diritti delle persone a mobilità ridotta (le sanzioni per le imprese inadempienti sono previste all'articolo 16).

L'art. 13 del D Lgs. tutela i passeggeri in caso di incidenti con ferimenti o decesso, obbligando, pena una sanzione , le imprese ad anticipare una somma per i passeggeri (a prescindere dalla colpa dell'impresa).

SCHEDA RIASSUNTIVA SANZIONI
E MODALITA' PER RECLAMI

**SANZIONI ALLE IMPRESE FERROVIARIE PER MANCATA TUTELA
DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI (Reg.CE 1371/07)**

(in vigore dal 21 maggio 2014)

IMPORTI/€	DEFINIZIONI
da 50.000 a 150.000	<i>mancata copertura assicurativa minima obbligatoria dei passeggeri e dei bagagli</i>
da 10.000 a 40.000	<i>mancato pagamento anticipato obbligatorio per lesioni o decesso del passeggero</i>
da 200 a 1.000	<i>mancato trasporto biciclette a bordo treno</i>
da 5.000 a 20.000	<i>mancata disponibilità e vendita dei biglietti (emettitrici, internet, a bordo-treno)</i>
da 1.000 a 5.000	<i>mancata vendita a bordo-treno senza sovrapprezzo</i>
da 1.000 a 5.000	<i>mancata informazione obbligatoria ai viaggiatori prima e durante il viaggio</i>
da 1.000 a 5.000	<i>mancata informazione ai passeggeri sulle modalità di indennizzo per ritardi e soppressioni</i>
da 2.000 a 10.000	<i>mancata assistenza ai passeggeri per ritardo o interruzione del viaggio</i>
da 500 a 100.000	<i>mancata garanzia di trasporto a persone disabili o con mobilità ridotta</i>

Obbligatoriamente, il reclamo può essere presentato dal singolo utente o da una associazione legittimata trascorsi 30 giorni dal primo reclamo presentato alle imprese di trasporto con esito negativo o che non abbia ricevuto risposta. Il reclamo deve essere compilato utilizzando lo stampato (All.A) pubblicato sul sito dell'Autorità accompagnato dalla relativa documentazione e dalla copia di un documento di riconoscimento dell'utente.

Il reclamo deve essere indirizzato all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza 230 - 10126 Torino, a mezzo Raccomandata AR o posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it, in attesa che venga attivato il sistema telematico (SiTe) per l'invio online.

L'accertamento delle violazioni e delle sanzioni sono di competenza dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del D.lgs.n.70 del 17 aprile 2014. Gli importi delle sanzioni vanno a confluire nel Fondo nazionale utile a promuovere momenti informativi a favore degli utenti del trasporto ferroviario.

**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

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

- visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 71, paragrafo 1,
- vista la proposta della Commissione,
- visto il parere del Comitato economico e sociale europeo,
- visto il parere del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato, alla luce del progetto comune approvato dal comitato di conciliazione il 31 luglio 2007, considerando quanto segue:

Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri per aiutare il trasporto su rotaia ad aumentare la sua quota di mercato rispetto ad altri modi di trasporto.

La comunicazione della Commissione «Strategia politica dei consumatori 2002-2006» stabilisce l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti conformemente all'articolo 153, paragrafo 2, del trattato.

Poiché il passeggero ferroviario è la parte debole del contratto di trasporto, è necessario che i suoi diritti siano tutelati.

Tra i diritti degli utenti dei servizi ferroviari rientra la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio. Ove possibile, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile.

Prescrizioni più dettagliate in materia di comunicazione delle informazioni di viaggio saranno previste nelle specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 marzo 2001, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario convenzionale.

Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario si dovrebbe basare sul sistema di diritto internazionale vigente in materia di cui all'appendice A — regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV) della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999 (protocollo 1999). È tuttavia opportuno ampliare l'ambito di applicazione del presente regolamento e tutelare non solo i passeggeri del trasporto internazionale ma anche quelli del trasporto nazionale.

Le imprese ferroviarie dovrebbero cooperare per agevolare il passaggio dei passeggeri del trasporto ferroviario da un operatore all'altro, con l'emissione, ove possibile, di biglietti globali.

La disponibilità di informazioni e biglietti per i passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbe essere agevolata adeguando i sistemi telematici in conformità di una specifica comune.

Occorre portare avanti l'attuazione dei sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione in conformità delle STI.

I servizi di trasporto ferroviario di passeggeri dovrebbero andare a vantaggio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni, dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione. Tra l'altro, si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi ferroviari, le condizioni di accesso al materiale rotabile e i servizi offerti a bordo. Per assicurare ai passeggeri con menomazioni sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovrebbero poter acquistare il biglietto a bordo senza maggiorazione.

- GU C 221 dell'8.9.2005, pag. 8.
- GU C 71 del 22.3.2005, pag. 26.
- Parere del Parlamento europeo del 28 settembre 2005 (GU C 227 E del 21.9.2006, pag. 490), posizione comune del Consiglio del 24 luglio 2006 (GU C 289 E del 28.11.2006, pag. 1), posizione del Parlamento europeo del 18 gennaio 2007 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale), risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 25 settembre 2007 e decisione del Consiglio del 26 settembre 2007.
- GU C 137 dell'8.6.2002, pag. 2.
- GU L 110 del 20.4.2001, pag. 1. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2007/32/CE della Commissione (GU L 141 del 2.6.2007, pag. 63).
- L 315/14 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta, attenendosi alle STI per le persone a mobilità ridotta, onde garantire che, nel rispetto delle norme comunitarie sugli appalti pubblici, tutti gli edifici e tutto il materiale rotabile siano resi accessibili eliminando progressivamente gli ostacoli fisici e gli impedimenti funzionali al momento di acquistare nuovo materiale o di realizzare nuovi fabbricati o importanti opere di ristrutturazione.

Le imprese ferroviarie dovrebbero essere tenute a contrarre un'assicurazione o a sottoscrivere intese equivalenti per coprire la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri del trasporto ferroviario in caso di incidenti. La definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie dovrebbe essere oggetto di un riesame futuro.

Il rafforzamento dei diritti di indennizzo e di assistenza in caso di ritardo, perdita di coincidenza o soppressione del servizio dovrebbe tradursi in un più forte stimolo per il mercato del trasporto ferroviario di passeggeri, a vantaggio dei viaggiatori.

È auspicabile che il presente regolamento introduca un sistema di risarcimento per i passeggeri in caso di ritardo, collegato alla responsabilità dell'impresa ferroviaria, su basi analoghe a quelle del sistema internazionale previsto dalla convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) e in particolare dall'appendice CIV concernente i diritti dei passeggeri.

Uno Stato membro, qualora conceda alle imprese ferroviarie una deroga dalle disposizioni del presente regolamento, dovrebbe incoraggiare le imprese ferroviarie, in consultazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri, a predisporre modalità per l'indennizzo e l'assistenza in caso di grave interruzione di un servizio di trasporto ferroviario di passeggeri.

È altresì auspicabile provvedere ai bisogni finanziari più urgenti delle vittime di incidenti e dei loro congiunti nel periodo immediatamente successivo all'incidente.

È nell'interesse dei passeggeri del trasporto ferroviario l'adozione di adeguate misure, di concerto con le autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri alle stazioni e a bordo dei treni.

I passeggeri del trasporto ferroviario dovrebbero avere la possibilità di presentare un reclamo a una qualsiasi delle imprese ferroviarie interessate in relazione ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento e dovrebbero aver diritto ad ottenere una risposta entro un lasso di tempo ragionevole.

Le imprese ferroviarie dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.

Il contenuto del presente regolamento dovrebbe essere riesaminato in relazione all'adeguamento degli importi finanziari in funzione dell'inflazione e ai requisiti in materia di informazione e qualità del servizio, alla luce dell'evoluzione del mercato, nonché degli effetti del presente regolamento sulla qualità del servizio.

Il presente regolamento dovrebbe lasciare impregiudicata l'applicazione della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le infrazioni al presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Le sanzioni, tra cui potrebbero figurare il risarcimento alla persona in questione, dovrebbero essere efficaci, proporzionate e dissuasive.

Poiché gli obiettivi del presente regolamento, cioè lo sviluppo delle ferrovie comunitarie e l'introduzione di diritti per i passeggeri, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri, e possono dunque essere realizzati meglio a livello comunitario, la Comunità può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi, in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

Uno degli scopi del presente regolamento è quello di migliorare i servizi di trasporto ferroviario nella Comunità. Gli Stati membri dovrebbero pertanto avere la possibilità di accordare deroghe temporanee per servizi in regioni in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio della Comunità.

In alcuni Stati membri le imprese ferroviarie possono incontrare difficoltà ad applicare l'insieme delle disposizioni del presente regolamento al momento della sua entrata in vigore. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di accordare una deroga temporanea all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento relativamente ai servizi di trasporto ferroviario di passeggeri a lunga distanza. Tuttavia, la deroga temporanea non dovrebbe applicarsi alle disposizioni del presente regolamento che garantiscono alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'accesso ai viaggi in treno e che garantiscono il diritto di coloro che vogliono acquistare biglietti per viaggi in treno di farlo senza difficoltà eccessive, né alle disposizioni sulla responsabilità delle imprese ferroviarie rispetto ai viaggiatori e al loro bagaglio, sulla necessità per tali imprese di essere opportunamente assicurate e sulla necessità che esse adottino misure adeguate per garantire la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e per la gestione dei rischi.

- (1) GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31. Direttiva modificata dal regolamento (CE) n. 1882/2003 (GU L 284 del 31.10.2003, pag. 1). 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/15

I servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali hanno natura diversa dai servizi a lunga distanza. Pertanto, fatta eccezione per alcune disposizioni che dovrebbero applicarsi a tutti i servizi di trasporto di passeggeri nell'insieme della Comunità, gli Stati membri dovrebbero poter garantire deroghe alle disposizioni del presente regolamento per i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali.

Le misure necessarie per l'attuazione del presente regolamento sono adottate secondo la decisione 1999/468/CE del Consiglio, del 28 giugno 1999, recante modalità per l'esercizio delle competenze di esecuzione conferite alla Commissione.

In particolare la Commissione ha il potere di adottare misure di esecuzione. Tali misure di portata generale intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento o a integrarlo con l'aggiunta di nuovi elementi non essenziali sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 5 bis della decisione 1999/468/CE, HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano:

- 7) 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;
- 8) la responsabilità delle imprese ferroviarie e i loro obblighi di assicurazione nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli;
- 9) gli obblighi delle imprese ferroviarie nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo;
- 10) la protezione delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel viaggio in treno e l'assistenza alle medesime;
- 11) 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;
- 12) le regole generali in materia di attuazione.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 4) Il presente regolamento si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari in tutta la Comunità forniti da una o più imprese ferroviarie titolari di licenza in virtù della direttiva 95/18/CE del Consiglio, del 19 giugno 1995, relativa alle licenze delle imprese ferroviarie.
- 5) Il presente regolamento non si applica alle imprese ferroviarie e ai servizi di trasporto che non sono titolari di licenza ai sensi della direttiva 95/18/CE.
- 6) Al momento dell'entrata in vigore del presente regolamento, gli articoli 9, 11, 12 e 19, l'articolo 20, paragrafo 1, e l'articolo 26 si applicano a tutti i servizi ferroviari per passeggeri in tutta la Comunità.
- 7) Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3 del presente articolo, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga per un periodo massimo di cinque anni, rinnovabile una volta per un periodo massimo di cinque anni, all'applicazione delle disposizioni del presente regolamento ai servizi ferroviari nazionali per passeggeri.
- 8) Con l'esclusione delle disposizioni di cui al paragrafo 3, uno Stato membro può esonerare dall'applicazione delle disposizioni del presente regolamento i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri. Al fine di distinguere tra servizi ferroviari urbani, suburbani e regionali per passeggeri gli Stati membri applicano le definizioni contenute nella direttiva 91/440/CEE del Consiglio, del 29 luglio 1991, relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie. Nell'applicare tali definizioni gli Stati membri utilizzano i seguenti criteri: distanza, frequenza dei servizi, numero di fermate previste, materiale rotabile impiegato, regimi di emissione dei biglietti, fluttuazioni del numero di passeggeri tra servizi nelle fasce orarie di punta e nelle fasce orarie di minor traffico, codici dei treni e orari.
- 9) Per un periodo massimo di cinque anni, uno Stato membro può accordare, in modo trasparente e non discriminatorio, una deroga prorogabile all'applicazione delle disposizioni del

presente regolamento, per determinati servizi o viaggi laddove una parte significativa del servizio ferroviario per passeggeri, che preveda almeno una stazione di fermata, sia operata al di fuori del territorio della Comunità.

10) Gli Stati membri informano la Commissione delle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6. La Commissione adotta gli opportuni provvedimenti nel caso in cui ritenga tale deroga non conforme alle disposizioni del presente articolo. Entro 3 dicembre 2014 la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulle deroghe accordate ai sensi dei paragrafi 4, 5 e 6.

- (1) GU L 184 del 17.7.1999, pag. 23. Decisione modificata dalla decisione
- 2006/512/CE (GU L 200 del 22.7.2006, pag. 11).
- GU L 143 del 27.6.1995, pag. 70. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 164 del 30.4.2004, pag. 44).
- GU L 237 del 24.8.1991, pag. 25. Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2006/103/CE (GU L 363 del 20.12.2006, pag. 344).
- L 315/16 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intende per:

1. «impresa ferroviaria»: un'impresa ferroviaria quale definita all'articolo 2 della direttiva 2001/14/CE e qualsiasi altra impresa pubblica o privata la cui attività consiste nella prestazione di servizi di trasporto di merci e/o passeggeri per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;
2. «vettore»: l'impresa ferroviaria, con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto, o una serie di imprese ferroviarie successive che sono responsabili in base al contratto stesso;
3. «vettore sostitutivo»: un'impresa ferroviaria che non ha concluso un contratto di trasporto con il passeggero ma alla quale l'impresa ferroviaria che è parte del contratto ha affidato l'effettuazione totale o parziale del trasporto per ferrovia;
4. «gestore dell'infrastruttura»: qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione dell'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 dell'infrastruttura. I compiti di gestore dell'infrastruttura per una rete o parte di essa possono essere assegnati a organismi o imprese diversi;
5. «gestore di stazione»: il soggetto che lo Stato membro ha incaricato della gestione di stazioni ferroviarie e che può essere il gestore dell'infrastruttura;
6. «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;
7. «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;
8. «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;
9. «prenotazione»: un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
10. «biglietto globale»: uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie;
11. «servizio di trasporto passeggeri nazionale»: un servizio di trasporto passeggeri per ferrovia in cui non si attraversa una frontiera di uno Stato membro;

12. «ritardo»: la differenza di tempo tra l'ora d'arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo o previsto;
13. «titolo di viaggio» o «abbonamento»: un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato viaggi ferroviari su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;
14. «sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario» (CIRSRT): un sistema informatizzato contenente informazioni sui servizi di trasporto per ferrovia offerti dalle imprese ferroviarie; le informazioni sui servizi passeggeri contenute nel sistema riguardano i seguenti elementi:
 1. tabelle di marcia e orari dei servizi passeggeri;
 2. disponibilità di posti sui servizi passeggeri;
 3. tariffe e condizioni speciali;
 4. accessibilità dei treni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta;
 5. possibilità di effettuare prenotazioni o emettere biglietti o biglietti globali, nella misura in cui dette possibilità sono tutte o in parte disponibili per gli abbonati;
15. «persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
16. «condizioni generali di trasporto»: le condizioni del vettore, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore in ciascuno Stato membro, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
17. «veicolo»: un veicolo a motore o un rimorchio utilizzato per il trasporto di passeggeri.
 - Direttiva 2001/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2001, relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria (GU L 75 del 15.3.2001, pag. 29). Direttiva modificata da ultimo dalla direttiva 2004/49/CE.
 - Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti «tutto compreso» (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).
 - 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/17.

CAPO II

CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI

Articolo 4

Contratto di trasporto

Fatte salve le disposizioni di cui al presente capo, la conclusione e l'esecuzione di un contratto di trasporto e la fornitura di informazioni e biglietti sono disciplinate dalle disposizioni dell'allegato I, titoli II e III.

Articolo 5

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.

Articolo 6

Inammissibilità di deroghe e limitazioni

- a. Gli obblighi nei confronti dei passeggeri stabiliti nel presente regolamento non possono essere soggetti a limitazioni o esclusioni, segnatamente mediante l'introduzione di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
- b. Le imprese ferroviarie possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento.

Articolo 7

Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

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.

Articolo 8

Informazioni di viaggio

- Senza pregiudizio dell'articolo 10, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o più imprese ferroviarie forniscono al passeggero, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, in relazione ai viaggi per i quali l'impresa ferroviaria in questione offre un contratto di trasporto. I venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator forniscono tali informazioni ove disponibili.
- Le imprese ferroviarie forniscono al passeggero nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II.
- Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto. A tale riguardo va riservata particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito e/o della vista.

Articolo 9

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

- Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni.
- Fatto salvo il paragrafo 4, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:
 - [redacted] biglietterie o distributori automatici;
 - [redacted] per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
 - [redacted] a bordo dei treni.
- Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:
 4. biglietterie o distributori automatici;
 5. a bordo dei treni.
 - Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo 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.
 - In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione:
 - a. della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
 - b. della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.

Articolo 10

Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione

- a. Per fornire le informazioni ed emettere i biglietti di cui al presente regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti si avvalgono del CIRSRT, da istituire secondo le procedure di cui al presente articolo. L 315/18 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007.
- b. Le specifiche tecniche di interoperabilità (STI) di cui alla direttiva 2001/16/CE si applicano ai fini del presente regolamento.
- c. La Commissione adotta, sulla base di una proposta presentata dall'Agenzia ferroviaria europea (ERA), le STI delle applicazioni telematiche per i passeggeri entro il 3 dicembre 2010. Le STI rendono possibile la fornitura delle informazioni di cui all'allegato II e l'emissione dei biglietti come disposto dal presente regolamento.
- d. Le imprese ferroviarie adattano i loro CIRSRT in funzione dei requisiti stabiliti nelle STI, secondo un piano di realizzazione definito nelle STI stesse.
- e. Fatte salve le disposizioni della direttiva 95/46/CE, un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti non fornisce informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie e/o venditori di biglietti.

CAPO III

RESPONSABILITÀ DELLE IMPRESE FERROVIARIE IN RELAZIONE AI PASSEGGERI ED AI LORO BAGAGLI

Articolo 11

Responsabilità per i passeggeri e i bagagli

Fatte salve le disposizioni del presente capo e la legislazione nazionale applicabile che garantisce ai passeggeri ulteriori indennizzi per i danni, la responsabilità delle imprese ferroviarie in relazione ai passeggeri ed ai loro bagagli è disciplinata dai capi I, III e IV del titolo IV nonché dal titolo VI e dal titolo VII quali riportati nell'allegato I.

Articolo 12

Assicurazione

1. Per obbligo ai sensi dell'articolo 9 della direttiva 95/18/CE, nella misura in cui si fa riferimento alla responsabilità nei confronti dei passeggeri, si intende l'obbligo dell'impresa ferroviaria di essere adeguatamente assicurata o di aver sottoscritto intese equivalenti ai fini della copertura delle responsabilità che le incombono in virtù del presente regolamento.
2. Entro 3 dicembre 2010, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sulla definizione di una copertura assicurativa minima per le imprese ferroviarie. Se del caso, tale relazione presenta nel contempo proposte o raccomandazioni adeguate al riguardo.

Articolo 13

Pagamenti anticipati

In caso di decesso o lesioni di un passeggero, l'impresa ferroviaria di cui all'articolo 26, paragrafo 5, dell'allegato I, effettua, 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.

Senza pregiudizio del paragrafo 1, un pagamento anticipato non è inferiore a 21 000 EUR per passeggero in caso di decesso.

Un pagamento anticipato non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto sulla base del presente regolamento ma non è retribuibile,

salvo nei casi in cui il danno è dovuto a negligenza o errore del passeggero o quando il beneficiario del pagamento anticipato non è la persona avente diritto al risarcimento.

Articolo 14

Contestazione della responsabilità

Anche se l'impresa ferroviaria contesta la sua responsabilità in ordine alle lesioni fisiche causate ad un passeggero che ha trasportato, essa compie ogni ragionevole sforzo per prestare assistenza ad un passeggero che avvii un'azione per risarcimento danni contro terzi.

CAPO IV

RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI

Articolo 15

Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

Fatte salve le disposizioni del presente capo, la responsabilità dell'impresa ferroviaria per i ritardi, le perdite di coincidenza e le soppressioni è disciplinata dall'allegato I, titolo IV, capo II.

Articolo 16

Rimborso e itinerari alternativi

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:

1. 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. Il rimborso avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 17; oppure
2. proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile; oppure
3. 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. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/19.

Articolo 17

Indennità per il prezzo del biglietto

a) Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere all'impresa ferroviaria un indennizzo in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità dell'articolo 16. I risarcimenti minimi in caso di ritardo sono fissati come segue:

1. il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
2. 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 di servizio durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo delle imprese ferroviarie. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione dei ritardi e il calcolo dell'indennizzo. L'indennizzo per il ritardo è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del biglietto. Analogamente il prezzo di un servizio in ritardo in base a qualsiasi altro tipo di contratto di trasporto che consenta di effettuare varie tratte successive è calcolato in rapporto al prezzo totale.

Nel calcolo del ritardo non è computato il ritardo che l'impresa ferroviaria può dimostrare di avere accumulato al di fuori del territorio in cui si applica il trattato che istituisce la Comunità europea.

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 (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.

Il risarcimento del prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. Le imprese ferroviarie possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti. Detta soglia non può superare 4 EUR.

Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Articolo 18

Assistenza

- a) 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 disponibile.
- b) In caso di ritardo come previsto al paragrafo 1 di oltre 60 minuti, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:
 1. 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;
 2. 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 supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile;
 3. 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.
- c) Se il servizio ferroviario non può più essere proseguito, l'impresa ferroviaria organizza quanto prima possibile servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.
- d) Su richiesta del passeggero, l'impresa ferroviaria certifica sul biglietto che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso, a seconda dei casi.
- e) Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2 e 3, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

CAPO V

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 19

Diritto al trasporto

- a) Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta. L 315/20 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007.
- b) Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi. Un'impresa ferroviaria, un venditore di biglietti o un tour operator non possono rifiutare di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una

persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1.

Articolo 20

Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

1. Su richiesta, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.
2. Allorché applicano la deroga di cui all'articolo 19, paragrafo 2, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti e/o il tour operator informano per iscritto, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata.

Articolo 21

Accessibilità

1. 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.
2. In mancanza di personale di accompagnamento a bordo di un treno o di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario.

Articolo 22

Assistenza nelle stazioni ferroviarie

1. In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria dotata di personale, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1.
2. Gli Stati membri possono prevedere una deroga al paragrafo 1 nel caso di persone che viaggiano su servizi oggetto di un contratto di servizio pubblico aggiudicato conformemente alla normativa comunitaria, purché l'autorità competente abbia predisposto attrezzature o disposizioni alternative che garantiscano un livello equivalente o più elevato di accessibilità dei servizi di trasporto.
3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano indicate, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, informazioni facilmente accessibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta.

Articolo 23

Assistenza a bordo

Senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, le imprese ferroviarie forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta assistenza a bordo del treno nonché per salire e scendere dal treno. Ai fini del presente articolo, l'assistenza a bordo è costituita da tutti gli sforzi ragionevoli effettuati per offrire assistenza a una persona con disabilità o a mobilità ridotta per permetterle l'accesso ai servizi offerti sul treno agli altri passeggeri

qualora l'ampiezza della disabilità o della riduzione di mobilità della persona in questione non le consenta di avere accesso a tali servizi in modo autonomo e sicuro.

Articolo 24

Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta conformemente agli articoli 22 e 23, secondo quanto indicato alle lettere seguenti:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 ore di anticipo all'impresa ferroviaria, al gestore della stazione, al venditore di biglietti o al tour operator da cui è stato acquistato il biglietto. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;
- b) le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti o i tour operator adottano tutte le misure necessarie per assicurare la ricezione delle notifiche;
- c) in assenza di notifica a norma della lettera a), l'impresa ferroviaria e il gestore della stazione compiono ogni sforzo ragionevole per fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta per poter viaggiare; 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/21
- d) senza pregiudizio delle competenze di altri enti per le aree situate al di fuori dei locali della stazione ferroviaria, il gestore della stazione o altro soggetto autorizzato designa, all'interno e all'esterno della stazione ferroviaria, un certo numero di punti in cui le persone con disabilità e a mobilità ridotta possono annunciare il loro arrivo in stazione e, se necessario, chiedere assistenza;
- e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato a un'ora stabilita dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione che fornisce tale assistenza, a condizione che tale momento non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato o l'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione. Se non è stata stabilita un'ora entro cui la persona con disabilità o a mobilità ridotta è tenuta a presentarsi, essa si reca nel punto designato almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o dell'ora alla quale è richiesto a tutti i passeggeri di presentarsi per la registrazione.

Articolo 25

Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche

Se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita totale o parziale o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, non si applicano limiti finanziari.

CAPO VI

SICUREZZA, RECLAMI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 26

Sicurezza personale dei passeggeri

Di concerto con le autorità pubbliche, le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano misure idonee nei rispettivi ambiti di responsabilità, adeguandole al livello di sicurezza stabilito dalle autorità pubbliche, per assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nelle stazioni ferroviarie e sui treni e gestire i rischi. Essi cooperano e scambiano informazioni sulle migliori pratiche riguardanti la prevenzione di atti suscettibili di incidere sul livello di sicurezza.

Articolo 27

Reclami

1. Le imprese ferroviarie istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento. L'impresa ferroviaria provvede a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle sue coordinate del servizio all'uopo preposto e delle lingue di lavoro.
2. I passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta. Entro un mese il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.
3. L'impresa ferroviaria pubblica nella relazione annuale di cui all'articolo 28 il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure.

Articolo 28

Norme di qualità del servizio

1. Le imprese ferroviarie definiscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.
2. Le imprese ferroviarie controllano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e pubblicano ogni anno, congiuntamente alla relazione annuale, una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio. Le relazioni sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sono pubblicate sul sito Internet delle imprese ferroviarie. Inoltre, esse sono messe a disposizione sul sito Internet dell'Agenzia ferroviaria europea.

CAPO VII INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

Articolo 29

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a disposizione degli stessi soggetti.
2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri nella stazione e a bordo del treno dei dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 30.

Articolo 30

Applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri. L 315/22 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007. Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, ciascun organismo è indipendente da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, dall'organismo preposto all'imposizione di diritti, dall'organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e dall'impresa ferroviaria. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente paragrafo e delle relative responsabilità.
2. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo appropriato designato da uno Stato membro.

Articolo 31

Cooperazione tra gli organismi di controllo

Gli organismi di controllo di cui all'articolo 30 si scambiano informazioni sulle loro attività, sui principi decisionali e sulle pratiche per coordinare i principi decisionali in tutta la Comunità. La Commissione li assiste in questo compito.

CAPO VIII DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 32

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile per inosservanza delle disposizioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'attuazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano alla Commissione le disposizioni in materia di sanzioni entro il 3 giugno 2010 e, senza indugio, qualsiasi ulteriore modifica in merito.

Articolo 33

Allegati

Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattandone gli allegati, tranne l'allegato I, sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 34

Disposizioni in materia di modifiche

1. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento integrandolo, necessarie per l'applicazione degli articoli 2, 10 e 12 sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

2. Le misure intese a modificare elementi non essenziali del presente regolamento adattando gli importi finanziari contenuti nello stesso, diversi da quelli figuranti nell'allegato I, sulla base dell'inflazione sono adottate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 35, paragrafo 2.

Articolo 35

Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito dall'articolo 11 *bis* della direttiva 91/440/CEE.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applicano l'articolo 5 *bis*, paragrafi da 1 a 4, e l'articolo 7 della decisione 1999/468/CE, tenendo conto delle disposizioni dell'articolo 8 della stessa.

Articolo 36

Relazione

La Commissione informa il Parlamento europeo e il Consiglio sull'applicazione e gli effetti del presente regolamento entro 3 dicembre 2012, in particolare sugli standard di qualità del servizio. La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi del presente regolamento e dell'articolo 10 *ter* della direttiva 91/440/CEE. Se necessario, la relazione è corredata di proposte adeguate.

Articolo 37

Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore 24 mesi dopo la pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*. Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri. Fatto a Strasburgo, addì 23 ottobre 2007.

Per il Parlamento europeo

Il presidente

H.-G. PÖTTERING

Per il Consiglio

Il presidente

M. LOBO ANTUNES

3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/23

ALLEGATO I

Estratto delle regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV)

Appendice A

della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal protocollo che modifica la convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999

TITOLO II

CONCLUSIONE ED ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

Articolo 6

Contratto di trasporto

1. Con il contratto di trasporto, il trasportatore s'impegna a trasportare il viaggiatore, nonché, se del caso, bagagli e veicoli, nel luogo di destinazione ed a consegnare i bagagli ed i veicoli nel luogo di destinazione.
2. Il contratto di trasporto deve essere attestato da uno o più titoli di trasporto consegnati al viaggiatore. Tuttavia, fatto salvo l'articolo 9, l'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di trasporto non pregiudica né l'esistenza né la validità del contratto, che rimane soggetto alle presenti regole uniformi.
3. Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Articolo 7

Titolo di trasporto

1. Le condizioni generali di trasporto determinano la forma ed il contenuto dei titoli di trasporto nonché la lingua ed i caratteri in cui devono essere stampati e compilati.
2. Devono almeno essere iscritti sul titolo di trasporto:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;
 - b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, malgrado qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare la conclusione ed il contenuto del contratto di trasporto e che permette al viaggiatore di far valere i diritti risultanti da tale contratto.

3. Il viaggiatore, quando riceve il titolo di trasporto, deve accertarsi che sia stato compilato secondo le sue indicazioni.
4. Il titolo di trasporto è cedibile se non è nominativo e se il viaggio non è iniziato.
5. Il titolo di trasporto può consistere in una registrazione elettronica di dati, che possono essere trasformati in segni di scrittura leggibili. I procedimenti utilizzati per la registrazione e l'elaborazione dei dati debbono essere equivalenti dal punto di vista funzionale, in particolare per quanto riguarda il valore probatorio del titolo di trasporto rappresentato da questi dati.

Articolo 8

Pagamento e rimborso del prezzo del trasporto

1. Salvo diverso accordo fra il viaggiatore ed il trasportatore, il prezzo del trasporto deve essere pagato in anticipo.
2. Le condizioni generali di trasporto determinano le condizioni che danno luogo al rimborso del prezzo del trasporto. L. 315/24 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

Articolo 9

Diritto al trasporto. Esclusione dal trasporto

1. Sin dall'inizio del viaggio, il viaggiatore deve essere munito di un titolo di trasporto valido e deve presentarlo al momento del controllo dei titoli di trasporto. Le condizioni generali di trasporto possono stabilire:
 - a) che un viaggiatore che non presenta un titolo di trasporto valido deve pagare una sovrattassa oltre al prezzo del trasporto;
 - b) che a un viaggiatore il quale rifiuta di pagare immediatamente il prezzo del trasporto o la sovrattassa può essere imposto di sospendere il viaggio;
 - c) se e a quali condizioni si effettua il rimborso della sovrattassa.
2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere l'esclusione dal trasporto o l'obbligo di sospendere il viaggio per i viaggiatori i quali:
 - a) rappresentano un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri viaggiatori;
 - b) disturbano in modo intollerabile gli altri viaggiatori, e che queste persone non abbiano diritto al rimborso né del prezzo del trasporto, né del prezzo che hanno pagato per il trasporto dei loro bagagli registrati.

Articolo 10

Adempimento di formalità amministrative

Il viaggiatore deve attenersi agli adempimenti richiesti dalle dogane o da altre autorità amministrative.

Articolo 11

Soppressione e ritardo di un treno. Mancata corrispondenza

Se del caso, il trasportatore deve certificare sul titolo di trasporto che il treno è stato soppresso o la corrispondenza mancata.

TITOLO III TRASPORTO DI COLLI A MANO, ANIMALI, BAGAGLI REGISTRATI E VEICOLI

C a p o I *Disposizioni comuni*

Articolo 12

Oggetti ed animali ammessi

1. Il viaggiatore può recare con sé oggetti facilmente trasportabili (colli a mano), nonché animali vivi in conformità delle condizioni generali di trasporto. Peraltro, il viaggiatore può recare con sé oggetti ingombranti in conformità delle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto. Sono esclusi dal trasporto come colli a mano gli oggetti o gli animali di natura tale da recare noia o incomodo ai viaggiatori o causare un danno.
 2. Il viaggiatore può spedire, in quanto bagaglio registrato, oggetti ed animali conformemente alle condizioni generali di trasporto.
 3. Il trasportatore può ammettere il trasporto di veicoli in occasione di un trasporto di viaggiatori in conformità delle disposizioni particolari contenute nelle condizioni generali di trasporto.
 4. Il trasporto di merci pericolose come colli a mano, bagagli registrati nonché all'interno o sopra veicoli i quali, in conformità del presente titolo, sono trasportati per ferrovia deve essere conforme al regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID).
- 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/25

Articolo 13

Verifica

1. Il trasportatore ha il diritto, in caso di grave presunzione d'inosservanza delle condizioni di trasporto, di verificare che gli oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli compreso il loro carico) e gli animali trasportati corrispondano alle condizioni di trasporto, quando le leggi e le prescrizioni dello Stato in cui la verifica deve aver luogo non lo vietino. Il viaggiatore deve essere invitato ad assistere alla verifica. Se non si presenta o se non può essere rintracciato, il trasportatore deve chiamare due testimoni indipendenti.
2. Qualora sia constatato che le condizioni di trasporto non sono state rispettate, il trasportatore può esigere dal viaggiatore il pagamento delle spese per la verifica.

Articolo 14

Adempimento di formalità amministrative

Il viaggiatore deve conformarsi agli adempimenti previsti dalle dogane o da altre autorità amministrative durante il trasporto, in occasione del suo trasporto, di oggetti (colli a mano, bagagli registrati, veicoli comprensivi del loro carico) e di animali. Deve assistere all'ispezione di questi oggetti, salvo eccezione prevista dalle leggi e dalle prescrizioni di ogni Stato.

C a p o II

Colli a mano ed animali

Articolo 15

Sorveglianza

Spetta al viaggiatore la sorveglianza dei colli a mano e degli animali che porta con sé.

C a p o III

Bagagli registrati

Articolo 16

Spedizione dei bagagli

1. Gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli registrati devono essere attestati da uno scontrino bagagli consegnato al viaggiatore.
2. Fatto salvo l'articolo 22, l'assenza, l'irregolarità o la perdita dello scontrino bagagli non pregiudica né l'esistenza né la validità degli accordi relativi all'inoltro dei bagagli registrati, che rimangono sottoposti alle presenti regole uniformi.

3. Lo scontrino bagagli fa fede, fino a prova contraria, della registrazione dei bagagli e delle condizioni del loro trasporto.
4. Fino a prova contraria, si presume che nel momento della presa in consegna dei bagagli registrati da parte del trasportatore, questi ultimi fossero in buone condizioni apparenti e che il numero ed il volume dei colli corrispondessero alle descrizioni riportate sullo scontrino bagagli.

Articolo 17

Scontrino bagagli

1. Le condizioni generali di trasporto stabiliscono la forma ed il contenuto dello scontrino bagagli, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.
2. Devono essere almeno iscritti nello scontrino bagagli:
 - a) il trasportatore o i trasportatori;
 - b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV; L 315/26 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007
 - c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi all'inoltro dei bagagli e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.
3. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve lo scontrino bagagli, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

Articolo 18

Registrazione e trasporto

1. Salvo eccezione prevista dalle condizioni generali di trasporto, la registrazione dei bagagli si effettua solo su presentazione di un titolo di trasporto valido almeno fino al luogo di destinazione dei bagagli. Per il resto la registrazione avviene in conformità delle prescrizioni in vigore nel luogo di spedizione.
2. Quando le condizioni generali di trasporto prevedono che i bagagli possano essere ammessi al trasporto senza la presentazione di un titolo di trasporto, le disposizioni delle presenti regole uniformi che disciplinano i diritti e gli obblighi del viaggiatore relativi ai suoi bagagli registrati si applicano per analogia allo spedizioniere del bagaglio.
3. Il trasportatore può inoltrare i bagagli registrati con un altro treno o un altro mezzo di trasporto e con un altro itinerario, diversi da quelli del viaggiatore.

Articolo 19

Pagamento del prezzo per il trasporto dei bagagli

Salvo accordo contrario fra il viaggiatore ed il trasportatore, il prezzo del trasporto dei bagagli registrati si paga al momento della registrazione.

Articolo 20

Marcatura dei bagagli registrati

Il viaggiatore deve indicare su ciascun collo, in uno spazio ben visibile ed in maniera sufficientemente stabile e chiara:

- a) il suo nome ed il suo indirizzo;
- b) il luogo di destinazione.

Articolo 21

Diritto di disporre dei bagagli registrati

1. Se le circostanze lo consentono e le prescrizioni delle dogane o di altre autorità amministrative non vi si oppongono, il viaggiatore può chiedere la restituzione dei bagagli al luogo di spedizione su

presentazione dello scontrino bagagli e, ove previsto dalle condizioni generali di trasporto, del titolo di trasporto.

2. Le condizioni generali di trasporto possono prevedere altre disposizioni relativamente al diritto di disporre dei bagagli registrati, e cioè modifiche del luogo di destinazione ed eventuali conseguenze finanziarie per il viaggiatore.

Articolo 22

Riconsegna

1. La riconsegna dei bagagli registrati ha luogo dietro presentazione dello scontrino bagagli e, se del caso, dietro pagamento delle spese che gravano sulla spedizione. Il trasportatore ha il diritto, senza tuttavia esservi tenuto, di accertare se il possessore dello scontrino ha titolo ad ottenere la riconsegna.

2. Sono assimilati alla riconsegna al possessore dello scontrino bagagli, se conformi alle prescrizioni in vigore nel luogo di destinazione:

a) la consegna dei bagagli alle autorità doganali o daziarie nei loro locali di spedizione o nei loro magazzini, quando questi non si trovano sotto la custodia del trasportatore;

b) l'affidamento degli animali vivi a un terzo. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/27

3. Il possessore dello scontrino bagagli può chiedere la riconsegna dei bagagli nel luogo di destinazione, trascorso il tempo convenuto, nonché, se del caso, il tempo necessario per le operazioni doganali o di altre autorità amministrative.

4. In mancanza di restituzione dello scontrino bagagli, il trasportatore è obbligato a riconsegnare il bagaglio soltanto a colui che provi il suo diritto: se tale prova sembra insufficiente, il trasportatore può esigere una cauzione.

5. I bagagli vengono riconsegnati nel luogo di destinazione per il quale sono stati registrati.

6. Il possessore dello scontrino bagagli a cui i bagagli non siano riconsegnati può esigere l'annotazione nello scontrino stesso del giorno e dell'ora in cui egli ha richiesto la riconsegna conformemente al paragrafo 3.

7. L'avente diritto può rifiutare il ritiro dei bagagli se il trasportatore non dà seguito alla sua richiesta di procedere alla verifica dei bagagli registrati per l'accertamento di un asserito danno.

8. Per il rimanente, la riconsegna dei bagagli viene effettuata in conformità delle prescrizioni in vigore nel luogo di destinazione.

C a p o IV ***Veicoli***

Articolo 23

Condizioni di trasporto

Le disposizioni particolari per il trasporto dei veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto definiscono segnatamente le condizioni di ammissione al trasporto, di registrazione, di carico e di trasporto, di scarico e di riconsegna, nonché gli obblighi del viaggiatore.

Articolo 24

Bollettino di trasporto

1. Gli obblighi contrattuali relativi al trasporto di veicoli devono essere attestati da un bollettino di trasporto consegnato al viaggiatore. Il bollettino di trasporto può essere integrato nel titolo di trasporto del viaggiatore.

2. Le particolari disposizioni per il trasporto di veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto determinano la forma ed il contenuto del bollettino di trasporto, nonché la lingua ed i caratteri in cui deve essere stampato e compilato. L'articolo 7, paragrafo 5, si applica per analogia.

3. Devono almeno essere iscritti sul bollettino di trasporto:

- a) il trasportatore o i trasportatori;
- b) l'indicazione che il trasporto è soggetto, nonostante qualsiasi clausola contraria, alle presenti regole uniformi; ciò può essere fatto con la sigla CIV;
- c) ogni altra indicazione necessaria per provare gli obblighi contrattuali relativi ai trasporti dei veicoli, e che consenta al viaggiatore di far valere i diritti risultanti dal contratto di trasporto.

4. Il viaggiatore deve accertarsi, quando riceve il bollettino di trasporto, che quest'ultimo sia stato emesso secondo le sue indicazioni.

Articolo 25

Diritto applicabile

Fatte salve le disposizioni del presente capo, le disposizioni del capo III relative al trasporto dei bagagli si applicano ai veicoli. L. 315/28 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

TITOLO IV **RESPONSABILITÀ DEL TRASPORTATORE**

C a p o I

Responsabilità in caso di morte o ferimento di viaggiatori

Articolo 26

Fondamento della responsabilità

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla morte, dal ferimento o da qualsiasi altro pregiudizio all'integrità fisica o psichica del viaggiatore causato da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore nei veicoli ferroviari, o al momento in cui egli vi entra o ne esce, qualunque sia l'infrastruttura ferroviaria utilizzata.

2. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità:

- a) se l'incidente è stato causato da circostanze estranee all'esercizio ferroviario che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- b) nella misura in cui l'incidente sia dovuto a colpa del viaggiatore;
- c) se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo che il trasportatore, nonostante la diligenza richiesta dalle particolarità del caso di specie, non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare; un'altra impresa che utilizzi la stessa infrastruttura ferroviaria non è considerata come parte terza; il diritto di regresso non è pregiudicato.

3. Se l'incidente è dovuto al comportamento di un terzo e se, malgrado ciò, il trasportatore non è interamente sollevato dalla responsabilità in conformità del paragrafo 2, lettera c), egli risponde per il tutto nei limiti delle presenti regole uniformi e senza pregiudizio di un suo eventuale regresso contro terzi.

4. Le presenti regole uniformi non si applicano alla responsabilità che può ricadere sul trasportatore per i casi non previsti al paragrafo 1.

5. Quando un trasporto oggetto di un unico contratto di trasporto è effettuato da trasportatori successivi, la responsabilità in caso di morte e di lesioni dei viaggiatori è del trasportatore a cui spettava, in base al contratto di trasporto, la prestazione del servizio di trasporto durante il quale l'incidente è avvenuto. Quando questa prestazione non è stata realizzata dal trasportatore, ma da un trasportatore sostituto, entrambi i trasportatori sono responsabili solidalmente, in conformità delle presenti regole uniformi.

Articolo 27

Risarcimento dei danni in caso di morte

1. In caso di morte del viaggiatore, il risarcimento dei danni comprende:

- a) le spese necessarie conseguenti al decesso, in particolare quelle di trasporto della salma e delle esequie;
- b) se la morte non è sopravvenuta immediatamente, il risarcimento danni previsto all'articolo 28.
2. Se con la morte del viaggiatore vengono private del loro sostentamento persone verso le quali egli, in virtù delle disposizioni di legge, aveva o avrebbe avuto in futuro un'obbligazione alimentare, si provvede ugualmente ad indennizzare dette persone per tale perdita. L'azione di risarcimento spettante a persone delle quali il viaggiatore aveva assunto il mantenimento, pur non essendovi tenuto per legge, resta soggetta al diritto nazionale.

Articolo 28

Risarcimento dei danni in caso di ferimento

In caso di ferimento o di ogni altro pregiudizio all'incolumità fisica o psichica del viaggiatore, il risarcimento danni comprende:

- a) le spese necessarie, in particolare quelle relative alla cura ed al trasporto;
- b) la riparazione del danno causato, sia per l'incapacità lavorativa totale o parziale, sia per l'accrescimento dei bisogni. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/29

Articolo 29

Riparazione di altri danni corporali

Il diritto nazionale determina se ed in quale misura il trasportatore è tenuto a corrispondere risarcimenti per danni corporali diversi da quelli previsti agli articoli 27 e 28.

Articolo 30

Forma ed ammontare del risarcimento dei danni in caso di morte e di lesioni

1. Il risarcimento danni di cui all'articolo 27, paragrafo 2, ed all'articolo 28, lettera b), deve essere corrisposto sotto forma di capitale. Tuttavia, se il diritto nazionale consente l'assegnazione di una rendita, il risarcimento dei danni è corrisposto sotto tale forma allorché il viaggiatore leso o gli aventi diritto di cui all'articolo 27, paragrafo 2, lo richiedano.
2. L'ammontare del risarcimento da corrispondere in base a quanto disposto nel paragrafo 1 è determinato in base al diritto nazionale. Tuttavia, per l'applicazione delle presenti regole uniformi, è fissato un limite massimo di 175 000 unità di conto in capitale o in rendita annuale corrispondente a tale capitale per ciascun viaggiatore, nel caso in cui il diritto nazionale preveda un limite massimo di ammontare inferiore.

Articolo 31

Altri mezzi di trasporto

1. Salvo quanto previsto dal paragrafo 2, le disposizioni relative alla responsabilità in caso di morte e di ferimento di viaggiatori non si applicano ai danni sopravvenuti durante un trasporto che, conformemente al contratto di trasporto, non era un trasporto ferroviario.
2. Tuttavia, se i veicoli ferroviari sono trasportati su traghetto, le disposizioni relative alla responsabilità in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si applicano ai danni indicati nell'articolo 26, paragrafo 1, e nell'articolo 33, paragrafo 1, causati da un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario e sopravvenga durante la permanenza del viaggiatore in detto veicolo, o al momento in cui egli vi salga o ne discenda.
3. Se a seguito di circostanze eccezionali l'esercizio ferroviario è provvisoriamente sospeso ed i viaggiatori sono trasportati con un altro mezzo di trasporto, il trasportatore è responsabile ai sensi delle presenti regole uniformi.

C a p o II

Responsabilità in caso d'inosservanza dell'orario

Articolo 32

Responsabilità in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza

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 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.

2. Il trasportatore è esonerato da questa responsabilità quando la soppressione, il ritardo o la mancanza di una corrispondenza sono imputabili ad 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, ed 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. L 315/30 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

C a p o III

Responsabilità per i colli a mano, gli animali, i bagagli ed i veicoli

SEZIONE I

C o l l i a m a n o e d a n i m a l i

Articolo 33

Responsabilità

1. In caso di morte o di ferimento di viaggiatori, il trasportatore è responsabile inoltre del danno risultante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria degli oggetti che il viaggiatore portava o sulla sua persona o come colli a mano; ciò si applica anche agli animali che il viaggiatore portava con sé. L'articolo 26 si applica per analogia.

2. Il trasportatore peraltro è responsabile del danno risultante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria di oggetti, colli a mano o animali, la cui sorveglianza spetta al viaggiatore conformemente all'articolo 15, solo a condizione che tale danno sia dovuto a colpa del trasportatore. Gli altri articoli del titolo IV, ad eccezione dell'articolo 51, ed il titolo VI non sono applicabili in questo caso.

Articolo 34

Limitazione del risarcimento danni in caso di perdita o di avaria di oggetti

Il trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 1, deve riparare il danno fino a concorrenza di 1 400 unità di conto per ogni viaggiatore.

Articolo 35

Esonero dalla responsabilità

Il trasportatore non è responsabile, nei confronti del viaggiatore, del danno che può risultare dal fatto che il viaggiatore non si uniformi alle prescrizioni delle dogane o di altre autorità amministrative.

SEZIONE 2

B a g a g l i r e g i s t r a t i

Articolo 36

Fondamento della responsabilità

1. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla perdita totale o parziale o dall'avaria dei bagagli registrati sopravvenute dal momento della presa in carico da parte del trasportatore fino alla riconsegna, nonché del ritardo nella riconsegna.
2. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità se la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna sono stati causati da colpa del viaggiatore, da un ordine di quest'ultimo non determinato da colpa del trasportatore, da un vizio proprio dei bagagli registrati o da circostanze che il trasportatore non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare.
3. Il trasportatore è esonerato da tale responsabilità nella misura in cui la perdita o l'avaria derivino da rischi particolari inerenti a una o più delle seguenti cause:
 - a) mancanza o stato difettoso dell'imballaggio;
 - b) natura speciale dei bagagli;
 - c) spedizione come bagagli di oggetti esclusi dal trasporto.

Articolo 37

Onere della prova

1. La prova che la perdita, l'avaria o il ritardo nella riconsegna abbia avuto per causa uno dei fatti previsti all'articolo 36, paragrafo 2, spetta al trasportatore. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/31
2. Quando il trasportatore stabilisce che la perdita o l'avaria è potuta risultare, date le circostanze di fatto, da uno o più dei rischi particolari previsti all'articolo 36, paragrafo 3, si presume che il danno sia risultato da essi. L'avente diritto conserva tuttavia il diritto di provare che il danno non ha avuto come causa, totalmente o parzialmente, uno di tali rischi.

Articolo 38

Trasportatori successivi

Quando un trasporto oggetto di un contratto di trasporto unico è effettuato da più trasportatori successivi, ciascun trasportatore, che prende in carico i bagagli con lo scontrino bagagli o il veicolo con la bolletta di trasporto, è parte, per quanto riguarda l'inoltro dei bagagli o il trasporto dei veicoli, del contratto di trasporto in conformità delle clausole dello scontrino bagagli o della bolletta di trasporto e si assume gli obblighi che ne derivano. In questo caso, ciascun trasportatore risponde dell'esecuzione del trasporto sul percorso totale fino alla riconsegna.

Articolo 39

Trasportatore sostituto

1. Quando il trasportatore ha affidato, in tutto o in parte, l'esecuzione del trasporto ad un trasportatore che lo sostituisce, indipendentemente o meno dall'esercizio di una facoltà che gli è riconosciuta nel contratto di trasporto, il trasportatore resta comunque responsabile del trasporto nella sua totalità.
2. Tutte le disposizioni delle presenti regole uniformi che disciplinano la responsabilità del trasportatore si applicano altresì alla responsabilità del trasportatore sostituto per il trasporto effettuato a sua cura. Gli articoli 48 e 52 si applicano quando viene intentata un'azione legale contro gli agenti o tutte le altre persone di cui il trasportatore sostituto si avvale per l'esecuzione del trasporto.
3. Ogni convenzione particolare attraverso la quale il trasportatore assume obblighi che non gli spettano ai sensi delle presenti regole uniformi o rinuncia a diritti che gli sono conferiti da tali regole uniformi è priva di effetto nei confronti del trasportatore sostituto che non l'ha accettata espressamente e per iscritto. Abbia o non abbia accettato il trasportatore sostituto questa particolare convenzione, il trasportatore resta comunque vincolato dagli obblighi o dalle rinunce che ne risultano.
4. Quando e nella misura in cui il trasportatore ed il trasportatore sostituto sono responsabili, la loro responsabilità è solidale.

5. L'ammontare totale dell'indennità dovuta da parte del trasportatore, del trasportatore sostituito nonché dei loro agenti e delle altre persone di cui essi si avvalgono per l'esecuzione del trasporto non supera i limiti previsti nelle presenti regole uniformi.

6. Il presente articolo non pregiudica i diritti di regresso eventualmente esistenti fra il trasportatore ed il trasportatore sostituito.

Articolo 40

Presunzione di perdita

1. L'avente diritto può, senza dover fornire altre prove, considerare come perduto un collo quando non sia stato riconsegnato o messo a sua disposizione nei quattordici giorni successivi alla domanda di riconsegna presentata conformemente all'articolo 22, paragrafo 3.

2. Se un collo considerato perduto è ritrovato entro un anno dalla domanda di riconsegna, il trasportatore ha l'obbligo di avvisare l'avente diritto quando il suo domicilio è noto o può essere determinato.

3. Nel termine di trenta giorni dal ricevimento dell'avviso di cui al paragrafo 2, l'avente diritto può esigere che il collo gli sia riconsegnato. In tal caso, egli deve pagare le spese inerenti al trasporto del collo dal luogo di spedizione fino a quello in cui si effettua la riconsegna e restituire l'indennità ricevuta, dopo aver detratto, se del caso, le spese eventualmente comprese in detta indennità. Egli conserva ciononostante i suoi diritti all'indennità per il ritardo nella riconsegna, previsti all'articolo 43.

4. Se il collo rinvenuto non è stato reclamato nel termine previsto al paragrafo 3 o se il collo è ritrovato dopo più di un anno dalla domanda di riconsegna, il trasportatore ne dispone conformemente alle leggi ed ai regolamenti in vigore nel luogo in cui si trova il collo. L 315/32 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

Articolo 41

Indennità in caso di perdita

1. In caso di perdita totale o parziale dei bagagli registrati, il trasportatore deve pagare, con l'esclusione di ogni altro risarcimento:

a) se l'ammontare del danno è provato, un'indennità pari a tale ammontare che non superi tuttavia 80 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o 1 200 unità di conto per collo;

b) se l'ammontare del danno non è provato, un'indennità forfettaria di 20 unità di conto per chilogrammo mancante di massa lorda o di 300 unità di conto per collo. Le modalità di liquidazione dell'indennità per chilogrammo mancante o per collo sono determinate nelle condizioni generali di trasporto.

2. Il trasportatore deve inoltre rimborsare il prezzo per il trasporto dei bagagli e le altre somme spese in relazione al trasporto del collo smarrito, nonché i diritti doganali e le accise già pagati.

Articolo 42

Indennità in caso di avaria

1. In caso di avaria dei bagagli registrati, il trasportatore deve pagare, escluso ogni altro risarcimento, un'indennità equivalente al deprezzamento dei bagagli.

2. L'indennità non supera:

a) se la totalità dei bagagli è deprezzata dall'avaria, l'ammontare che sarebbe dovuto in caso di perdita totale;

b) se soltanto una parte dei bagagli è deprezzata dall'avaria, l'ammontare che sarebbe dovuto per la perdita della parte deprezzata.

Articolo 43

Indennità in caso di ritardo nella riconsegna

1. In caso di ritardo nella riconsegna dei bagagli registrati, il trasportatore è tenuto al pagamento, per ogni periodo indivisibile di ventiquattro ore dalla domanda di consegna, per un tempo massimo di quattordici giorni:

a) se l'aveente diritto prova che un danno ne è derivato, un'indennità pari all'ammontare del danno fino ad un massimo di 0,80 unità di conto per chilogrammo di massa lorda dei bagagli o di 14 unità di conto per collo riconsegnato in ritardo;

b) se l'aveente diritto non prova che un danno ne è derivato, un'indennità forfettaria di 0,14 unità di conto per chilogrammo di massa lorda dei bagagli o di 2,80 unità di conto per collo riconsegnato in ritardo. Le modalità di liquidazione dell'indennità, per chilogrammo o per collo, sono determinate nelle condizioni generali di trasporto.

2. In caso di perdita totale dei bagagli, l'indennità prevista al paragrafo 1 non si cumula con quella prevista all'articolo 41.

3. In caso di perdita parziale dei bagagli, l'indennità prevista al paragrafo 1 è corrisposta per la parte non smarrita.

4. In caso di avaria dei bagagli non risultante da un ritardo nella riconsegna, l'indennità prevista al paragrafo 1 si cumula, se del caso, con quella prevista all'articolo 42.

5. In nessun caso il cumulo dell'indennità prevista al paragrafo 1 con quelle previste agli articoli 41 e 42 può dar luogo al pagamento di un'indennità eccedente quella dovuta in caso di perdita totale dei bagagli. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/33

SEZIONE 3

V e i c o l i

Articolo 44

Indennità in caso di ritardo

1. In caso di ritardo nel carico per una causa imputabile al trasportatore o di ritardo nella riconsegna di un veicolo, il trasportatore deve pagare, se l'aveente diritto prova che un danno ne è derivato, un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.

2. Se l'aveente diritto rinuncia al contratto di trasporto, in caso di ritardo nel carico per una causa imputabile al trasportatore viene rimborsato il prezzo del trasporto all'aveente diritto. Inoltre questi può reclamare, allorché provi che un danno è derivato da detto ritardo, un'indennità il cui ammontare non supera il prezzo del trasporto.

Articolo 45

Indennità in caso di perdita

In caso di perdita totale o parziale di un veicolo, l'indennità da corrispondere all'aveente diritto per il danno provato è calcolata sulla base del valore usuale del veicolo. Essa non supera 8 000 unità di conto. Un rimorchio con o senza carico è considerato come un veicolo indipendente.

Articolo 46

Responsabilità per quanto concerne altri oggetti

1. Per quanto riguarda gli oggetti lasciati nei veicoli o che si trovano in cofani (ad esempio bagagliai o portasci) solidamente fissati al veicolo, il trasportatore è responsabile solo del danno causato per sua colpa. L'indennità totale da pagare non supera 1 400 unità di conto.

2. Per quanto concerne gli oggetti fissati all'esterno del veicolo, compresi i cofani di cui al paragrafo 1, il trasportatore è responsabile solo se è provato che il danno risulta da un atto o da un'omissione commessa dal trasportatore, o con l'intenzione di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un danno ne sarebbe probabilmente derivato.

Articolo 47

Diritto applicabile

Fatte salve le disposizioni della presente sezione, ai veicoli si applicano le disposizioni della sezione 2 relative alla responsabilità per i bagagli.

Capo IV **Disposizioni comuni**

Articolo 48

Decadenza del diritto d'invocare i limiti di responsabilità

I limiti di responsabilità previsti nelle presenti regoli uniformi, nonché le disposizioni del diritto nazionale che limitano le indennità ad un determinato ammontare, non si applicano quando è provato che il danno risulta da un atto o da un'omissione commessa dal trasportatore, o con l'intenzione di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un danno ne sarebbe probabilmente derivato.

Articolo 49

Conversione ed interessi

1. Quando il calcolo dell'indennità implica la conversione delle somme espresse in unità monetarie straniere, quest'ultima deve essere effettuata secondo il corso in vigore nel giorno e nel luogo di pagamento dell'indennità. L 315/34 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007
2. L'avente diritto può richiedere gli interessi sull'indennità, calcolati in ragione del cinque per cento l'anno, a decorrere dal giorno del reclamo previsto all'articolo 55 oppure, se non è vi stato reclamo, dal giorno dell'atto di citazione.
3. Tuttavia, per le indennità dovute in virtù degli articoli 27 e 28 gli interessi decorrono solo dal giorno in cui si sono verificati i fatti che sono serviti alla determinazione dell'ammontare dell'indennità, qualora tale giorno sia posteriore a quello del reclamo o dell'atto di citazione.
4. Per quanto concerne i bagagli, gli interessi sono dovuti solo se l'indennità supera 16 unità di conto per scontrino bagagli.
5. Per quanto concerne i bagagli, se l'avente diritto non consegna al trasportatore entro il termine da questi opportunamente fissatogli i documenti giustificativi necessari per la liquidazione definitiva di quanto reclamato, non decorrono interessi fra la scadenza del termine fissato e la consegna effettiva dei documenti.

Articolo 50

Responsabilità in caso d'incidente nucleare

Il trasportatore è esonerato dalla responsabilità che gli incombe in virtù delle presenti regole uniformi quando il danno sia stato causato da un incidente nucleare e, in applicazione delle leggi e prescrizioni di uno Stato che disciplinano la responsabilità in materia di energia nucleare, il gestore di un impianto nucleare o altra persona che lo sostituisce sia responsabile di questo danno.

Articolo 51

Persone di cui risponde il trasportatore

Il trasportatore è responsabile dei suoi agenti e delle altre persone di cui si avvale per l'effettuazione del trasporto, quando questi agenti o altre persone agiscono nell'esercizio delle loro funzioni. I gestori dell'infrastruttura ferroviaria su cui il trasporto è effettuato sono considerati come persone dei cui servizi il trasportatore si avvale per l'esecuzione del trasporto.

Articolo 52

Altre azioni

1. In tutti i casi in cui si applicano le presenti regole uniformi, ogni azione per responsabilità a qualsiasi titolo svolta non può essere esercitata contro il trasportatore se non alle condizioni e nei limiti di queste regole uniformi.
2. Ciò vale anche per ogni azione esercitata contro gli agenti e le altre persone di cui il trasportatore risponde ai sensi dell'articolo 51.

TITOLO V RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE

Articolo 53

Principi particolari di responsabilità

Il viaggiatore è responsabile nei confronti del trasportatore per qualsiasi danno:

a) risultante dall'inosservanza dei suoi obblighi in virtù:

1) degli articoli 10, 14 e 20;

2) delle particolari disposizioni per il trasporto dei veicoli contenute nelle condizioni generali di trasporto; oppure

3) del regolamento concernente il trasporto internazionale per ferrovia delle merci pericolose (RID);

b) causato dagli oggetti o dagli animali che porta con sé,

a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare, ed alle cui conseguenze non poteva ovviare, benché avesse dato prova della diligenza richiesta ad un viaggiatore coscienzioso. Questa disposizione non pregiudica la responsabilità che può incombere al trasportatore in virtù dell'articolo 26 e dell'articolo 33, paragrafo 1. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/35

TITOLO VI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Articolo 54

Constatazione di perdita parziale o di avaria

1. Se il trasportatore scopre o presume una perdita parziale o un'avaria di un oggetto trasportato sotto la custodia del trasportatore (bagagli, veicoli) o l'avente diritto ne afferma l'esistenza, il trasportatore deve compilare senza indugio e possibilmente alla presenza dell'avente diritto un processo verbale attestante, a seconda della natura del danno, lo stato in cui si trova l'oggetto e, per quanto possibile, l'entità del danno, la sua causa e il momento in cui è avvenuto.

2. Una copia del processo verbale di constatazione deve essere consegnata gratuitamente all'avente diritto.

3. Se l'avente diritto non accetta le risultanze del processo verbale può richiedere che lo stato dei bagagli o del veicolo, nonché la causa e l'ammontare del danno, siano constatati da un esperto designato dalle parti del contratto di trasporto o per via giudiziaria. La procedura è soggetta alle leggi ed alle prescrizioni dello Stato dove ha luogo la constatazione.

Articolo 55

Reclami

1. I reclami relativi alla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore contro il quale può essere intentata l'azione giudiziaria. Nel caso di un trasporto oggetto di un contratto unico ed effettuato da trasportatori successivi, i reclami possono ugualmente essere indirizzati al primo o all'ultimo trasportatore, nonché al trasportatore che ha nello Stato di domicilio o di residenza abituale del viaggiatore la sua sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.

2. Gli altri reclami relativi al contratto di trasporto devono essere indirizzati per iscritto al trasportatore indicato all'articolo 56, paragrafi 2 e 3.
3. I documenti che l'avente diritto ritiene utile allegare al reclamo devono essere presentati o in originale o in copie, se del caso debitamente certificate conformi, qualora il trasportatore lo richieda. All'atto della liquidazione del reclamo, il trasportatore può esigere la restituzione del titolo di trasporto, dello scontrino bagagli e del bollettino di trasporto.

Articolo 56

Trasportatori che possono essere citati in giudizio

1. L'azione giudiziaria fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori può essere intentata solo contro un trasportatore responsabile ai sensi dell'articolo 26, paragrafo 5.
 2. Fatto salvo il paragrafo 4, le altre azioni legali dei viaggiatori fondate sul contratto di trasporto possono essere intentate solo contro il primo o l'ultimo trasportatore o contro quello che eseguiva la parte di trasporto nel corso della quale è avvenuto il fatto all'origine della citazione giudiziaria.
 3. Nel caso di trasporti eseguiti da trasportatori successivi, il trasportatore che deve riconsegnare il bagaglio o il veicolo ed ha il proprio nome riportato con il suo consenso sullo scontrino bagagli o sul bollettino di trasporto può essere citato in giudizio in conformità del paragrafo 2 anche se non ha ricevuto il bagaglio o il veicolo.
 4. L'azione in giudizio per la restituzione di una somma pagata in virtù del contratto di trasporto può essere intentata contro il trasportatore che ha riscosso questa somma o contro quello a favore del quale la somma è stata riscossa.
 5. L'azione giudiziaria può essere esercitata contro un trasportatore diverso da quelli di cui ai paragrafi 2 e 4 se è formulata come domanda riconvenzionale o come eccezione in una causa in cui la domanda principale sia fondata sullo stesso contratto di trasporto.
 6. Nella misura in cui le presenti regole uniformi si applicano al trasportatore sostituto, quest'ultimo può anch'esso essere perseguito in giudizio.
 7. Quando il richiedente può scegliere fra vari trasportatori, il suo diritto d'opzione si estingue nel momento in cui l'azione giudiziaria è intentata contro uno di essi; ciò si applica anche quando il richiedente ha la scelta fra uno o più trasportatori ed un trasportatore sostituto.
- L 315/36 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

Articolo 58

Estinzione dell'azione in caso di morte o di ferimento

1. Ogni azione dell'avente diritto fondata sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si estingue se l'avente diritto non segnala l'incidente subito dal viaggiatore entro dodici mesi a decorrere dalla conoscenza del danno ad uno dei trasportatori a cui può essere presentato un reclamo secondo l'articolo 55, paragrafo 1. Se l'avente diritto segnala verbalmente l'incidente al trasportatore, quest'ultimo deve rilasciargli un attestato di tale avviso verbale.
2. L'azione tuttavia non si estingue se:
 - a) nel termine previsto al paragrafo 1, l'avente diritto ha presentato reclamo ad uno dei trasportatori designati all'articolo 55, paragrafo 1;
 - b) nel termine previsto al paragrafo 1, il trasportatore responsabile è venuto a conoscenza, per altre vie, dell'incidente accaduto al viaggiatore;
 - c) l'incidente non è stato segnalato o è stato segnalato in ritardo a seguito di circostanze non imputabili all'avente diritto;
 - d) l'avente diritto prova che l'incidente è dovuto a colpa del trasportatore.

Articolo 59

Estinzione dell'azione originata dal trasporto bagagli

1. L'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto estingue qualsiasi azione contro il trasportatore originata dal contratto di trasporto in caso di perdita parziale, di avaria o di ritardo nella riconsegna.
2. L'azione tuttavia non si estingue:
 - a) in caso di perdita parziale o di avaria, se:
 - 1) la perdita o l'avaria siano state constatate conformemente all'articolo 54 prima del ritiro dei bagagli da parte dell'avente diritto;
 - 2) la constatazione che avrebbe dovuto essere fatta conformemente all'articolo 54 è stata omessa solo per colpa del trasportatore;
 - b) in caso di danno non apparente constatato dopo l'accettazione dei bagagli da parte dell'avente diritto, qualora quest'ultimo:
 - 1) richieda la constatazione conformemente all'articolo 54 immediatamente dopo la scoperta del danno e non oltre i tre giorni successivi al ritiro dei bagagli;
 - 2) fornisca inoltre la prova che il danno si è verificato tra la presa in carico da parte del trasportatore e la riconsegna;
 - c) in caso di ritardo nella riconsegna, qualora l'avente diritto entro ventuno giorni abbia fatto valere i propri diritti nei confronti di uno dei trasportatori indicati all'articolo 56, paragrafo 3;
 - d) qualora l'avente diritto fornisca la prova che il danno è imputabile a colpa del trasportatore.

Articolo 60

Prescrizione

1. Le azioni di risarcimento danni fondate sulla responsabilità del trasportatore in caso di morte o di ferimento di viaggiatori si prescrivono:
 - a) per il viaggiatore, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente;
 - b) per gli altri aventi diritto, in tre anni a decorrere dal giorno successivo a quello del decesso del viaggiatore purché questo termine non oltrepassi il limite di cinque anni a decorrere dal giorno successivo a quello dell'incidente. 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/37
2. Le altre azioni originate dal contratto di trasporto si prescrivono in un anno. Tuttavia la prescrizione è di due anni se si tratta di un'azione per un danno che derivi da un atto o da un'omissione commessi o con l'intento di provocare tale danno, o temerariamente e con la consapevolezza che un tale danno ne sarebbe probabilmente potuto derivare.
3. La prescrizione prevista al paragrafo 2 decorre per l'azione:
 - a) d'indennità per perdita totale: dal quattordicesimo giorno successivo alla scadenza del termine previsto all'articolo 22, paragrafo 3;
 - b) d'indennità per perdita parziale, avaria o ritardo nella riconsegna: dal giorno in cui la consegna è stata effettuata;
 - c) in tutti gli altri casi concernenti il trasporto dei viaggiatori: dal giorno di scadenza di validità del titolo di trasporto. Il giorno indicato come inizio della prescrizione non è mai compreso nel computo dei termini.
4. [...]
5. [...]
6. Per il rimanente, la sospensione e l'interruzione della prescrizione sono regolate dal diritto nazionale.

TITOLO VII **RAPPORTI DEI TRASPORTATORI FRA LORO**

Articolo 61

Ripartizione del prezzo di trasporto

1. Ogni trasportatore deve pagare ai trasportatori interessati la parte di loro spettanza su un prezzo di trasporto che ha riscosso o che avrebbe dovuto riscuotere. Le modalità di pagamento sono stabilite mediante accordo fra i trasportatori.
2. L'articolo 6, paragrafo 3, l'articolo 16, paragrafo 3, e l'articolo 25 si applicano ugualmente alle relazioni fra i trasportatori successivi.

Articolo 62

Diritto di regresso

1. Il trasportatore che ha pagato un'indennità ai sensi delle presenti regole uniformi ha diritto di regresso contro i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, conformemente alle seguenti disposizioni:
 - a) il trasportatore che ha causato il danno ne è il solo responsabile;
 - b) se il danno è stato causato da più trasportatori, ciascuno di essi risponde del danno che ha causato; se non è possibile distinguere, l'indennità è ripartita fra loro conformemente alla lettera c);
 - c) se non può essere provato quale dei trasportatori abbia causato il danno, l'indennità è ripartita fra tutti i trasportatori che hanno partecipato al trasporto, ad eccezione di quelli che provano di non aver causato il danno; la ripartizione è fatta in proporzione alla quota del prezzo di trasporto che spetta a ciascuno dei trasportatori.
2. In caso d'insolvibilità di uno di questi trasportatori, la quota che gli incombe e che non ha pagato è ripartita fra tutti gli altri trasportatori che hanno partecipato al trasporto, in proporzione alla parte del prezzo di trasporto che spetta a ciascuno di essi.

Articolo 63

Procedura di regresso

1. La fondatezza del pagamento effettuato dal trasportatore che esercita una delle azioni di regresso ai sensi dell'articolo 62 non può essere contestata dal trasportatore contro il quale il regresso viene esercitato, se l'indennità è stata fissata dall'autorità giudiziaria e quest'ultimo trasportatore, debitamente citato, è stato posto in grado di intervenire nella causa. Il giudice investito dell'azione principale fissa i termini per la notifica della citazione e per l'intervento. L 315/38 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007
2. Il trasportatore che esercita il regresso deve proporre una sola e medesima azione contro tutti i trasportatori con i quali non sia venuto a transazione, per non perdere il suo diritto di regresso contro quelli che non ha citato.
3. Il giudice deve decidere con un'unica sentenza su tutte le azioni di regresso di cui è investito.
4. Il trasportatore che desidera far valere il suo diritto di regresso può investire le giurisdizioni dello Stato sul cui territorio uno dei trasportatori partecipanti al trasporto ha la sede principale o la succursale o l'ufficio che ha concluso il contratto di trasporto.
5. Quando l'azione deve essere intentata contro più trasportatori, il trasportatore che esercita il diritto di regresso può scegliere fra le giurisdizioni competenti ai sensi del paragrafo 4 quella dinanzi alla quale presentare la sua azione di regresso.
6. Non possono essere introdotte azioni di regresso nel corso dell'azione relativa alla domanda di risarcimento proposta dall'avente diritto al contratto di trasporto.

Articolo 64

Accordi relativi al regresso

I trasportatori sono liberi di concordare fra loro disposizioni in deroga agli articoli 61 e 62.
3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/39

ALLEGATO II

INFORMAZIONI MINIME CHE LE IMPRESE FERROVIARIE E/O I VENDITORI DI BIGLIETTI DEVONO FORNIRE

Parte I: Informazioni prima del viaggio

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

Parte II:

Informazioni durante il viaggio

Servizi a bordo

Prossima fermata

Ritardi

Principali coincidenze

Questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri

L 315/40 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 3.12.2007

ALLEGATO III

NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 3.12.2007 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 315/41.

DECRETO LEGISLATIVO 17 aprile 2014, n. 70

Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. (14G00081) (GU n.103 del 6-5-2014)

Vigente al: 21-5-2014

Capo I DISPOSIZIONI GENERALI

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 15 dicembre 2011, n. 217, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee, legge comunitaria 2010;

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 il codice del consumo;

Visto l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n.27;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del 26 luglio 2013;

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 15 aprile 2014;

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:

Art. 1

Finalità e ambito di applicazione

1. Il presente decreto reca la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 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 e' effettuato.

Art. 2

Definizioni

1. Ai fini del presente decreto si applicano le seguenti definizioni:

- a) regolamento: regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 in materia di diritti e doveri dei passeggeri del trasporto ferroviario;
- b) Autorità: l'Autorita' di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27;
- c) Ministero: Ministero delle infrastrutture e dei trasporti;
- d) Agenzia: Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie, di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 10 agosto 2007, n. 162;
- e) Organismo di controllo: l'Autorita' di cui alla lettera b);
- f) CIRSRT: sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
- g) STI: specifiche tecniche di interoperabilità;
- h) 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;
- i) gestore di stazione: il gestore dell'infrastruttura competente;
- l) 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;
- m) 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;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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 e' individuato nell'Autorita' di regolazione dei trasporti.

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 e', 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 riferisce al Parlamento in ordine all'applicazione del regolamento ed all'attività espletata con riferimento all'anno solare precedente nell'ambito della relazione di cui all'articolo 37, comma 5, primo periodo, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni. Ogni volta che lo ritenga necessario, l'Organismo di controllo può avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica del presente decreto, anche con riferimento alla misura delle sanzioni irrogate.

4. Ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo all'impresa ferroviaria, trascorsi trenta giorni dalla presentazione può presentare un reclamo all'Organismo di controllo di cui all'articolo 3 per presunte infrazioni al regolamento, anche avvalendosi di strumenti telematici e di semplificazione, secondo modalità tecniche stabilite con provvedimento dell'Organismo di controllo adottato entro sessanta giorni dalla pubblicazione del presente decreto. 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 possono essere inoltrati anche alle competenti strutture regionali che provvedono a trasmetterli, unitamente ad ogni elemento utile ai fini della definizione del procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni di cui all'articolo 5, all'Organismo di controllo con periodicità mensile. Con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 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.

6. È 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.

Art. 5

Procedimento per l'accertamento e irrogazione delle sanzioni

1. Per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell'Organismo si osservano, in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo, le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689. L'Organismo, con proprio regolamento, da adottare entro sessanta giorni dalla pubblicazione del presente decreto, nel rispetto della legislazione vigente in materia, disciplina i procedimenti per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni, in modo da assicurare agli interessati la piena conoscenza degli atti istruttori, il contraddittorio in forma scritta e orale, la verbalizzazione e la separazione tra funzioni istruttorie e funzioni decisorie. Il regolamento disciplina i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie.

2. L'Organismo, valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza da chiunque vi abbia interesse, da avvio al procedimento sanzionatorio mediante contestazione immediata o la notificazione degli estremi della violazione.

3. L'Organismo di controllo determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo editale 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.

4. Le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per la successiva riassegnazione in un apposito fondo da istituire nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Con successivo decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, su proposta dell'Organismo di controllo, adottato d'intesa con la Conferenza Stato-regioni e province autonome, il predetto fondo e' assegnato a progetti del predetto Ministero, e alle regioni, in misura tale che a ciascuna regione sia trasferito l'importo corrispondente all'ammontare derivante dal pagamento delle sanzioni, applicate in relazione ai servizi di trasporto ferroviario di competenza regionale e locale, riferibili al proprio territorio.

5. 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.

6. Tutte le notizie, le informazioni o i dati riguardanti i soggetti passivi interessati dalla fase istruttoria del procedimento sanzionatorio sono tutelati dal segreto d'ufficio.

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 e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 20.000 euro.

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, 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 1.000 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 RESPONSABILITA' 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 da 50.000 euro a 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 e' detraibile dalla somma dovuta a titolo di risarcimento qualora sia accertata la responsabilita' 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 modalita' di indennizzo e di risarcimento in caso di responsabilita' 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 e' 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 e' 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 e' 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 e' 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 sono soggette 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 DISABILITA' E PERSONE A MOBILITA' 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 sessanta 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 e dagli articoli 18 e 21, paragrafo 1, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea. 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 ferroviario, 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, da valutarsi anche in relazione al piano pluriennale di interventi per l'accessibilità delle stazioni e alla relativa copertura economico-finanziaria, da definire nell'ambito del contratto di programma stipulato con lo Stato, 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 QUALITA' 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. Restano fermi in ogni caso i compiti e gli interventi di esclusiva responsabilità degli organi di polizia e di pubblica sicurezza, come stabiliti dalle norme vigenti.

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 e' 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 e' 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 i 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. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 17 aprile 2014

NAPOLITANO

Renzi, Presidente del Consiglio dei ministri

Orlando, Ministro della giustizia

Lupi, Ministro delle infrastrutture

LEGISLATIVO 17 aprile 2014, n. 70

Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. (14G00081)

(GU n.103 del 6-5-2014)

Vigente al: 21-5-2014