



Bruxelles, 3.7.2015
C(2015) 4089 final

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

INTRODUZIONE

Il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario¹ ("il regolamento") è entrato in vigore il 3 dicembre 2009. L'obiettivo del regolamento è tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario nell'Unione, in particolare quando il viaggio subisce interruzioni, nonché migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri. Ciò, a sua volta, dovrebbe contribuire a incrementare l'utilizzo del trasporto su rotaia rispetto ad altri mezzi di trasporto.

Nella relazione del 14 agosto 2013 al Parlamento europeo e al Consiglio relativa all'applicazione del regolamento², la Commissione ha dichiarato che avrebbe valutato l'eventualità di adottare a breve termine orientamenti interpretativi per agevolare e migliorare l'applicazione del regolamento e a promuovere le buone prassi³.

I presenti orientamenti interpretativi sono volti ad affrontare le questioni sollevate più di frequente dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, dai passeggeri e dalle loro associazioni (comprese le persone con disabilità e/o a mobilità ridotta e le associazioni che rappresentano gli interessi di tali persone), dal Parlamento europeo e dai rappresentanti del settore.

Nella presente comunicazione la Commissione fornisce ulteriori precisazioni relative a una serie di disposizioni contenute nel regolamento, insieme a orientamenti in merito alle buone prassi. Tale comunicazione non pretende di coprire tutte le disposizioni in maniera esaustiva, né crea nuove norme legislative. È opportuno rilevare inoltre che l'interpretazione del diritto dell'Unione spetta in ultima istanza alla Corte di giustizia dell'Unione europea.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

1.1. **Ambito di applicazione del regolamento relativamente ai vettori di paesi terzi**

L'articolo 2, paragrafo 1 del regolamento stabilisce che il 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 ferroviarie⁴". Il regolamento non si applica ai viaggi e alle prestazioni di servizi che si effettuano sul territorio di paesi terzi. L'articolo 17, paragrafo 4 della direttiva 2012/34/UE (che ha sostituito la direttiva 95/18/CE) stabilisce che, "nessun'impresa è autorizzata a prestare servizi di trasporto ferroviario [...] se non le è stata rilasciata la licenza conforme". A norma

¹ GU L 315 del 3.12.2007, pag. 14.

² COM(2013) 587 final del 14.8.2013.

³ Cfr. punto 5.1 della relazione del 14.8.2013.

⁴ GU L 143 del 27.6.1995, pag. 70, rifiuta dalla Direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (GU L 343 del 14.12.2012, pag. 32).

dell'articolo 17, paragrafo 1, della direttiva, un'impresa può richiedere il rilascio di una licenza nello Stato membro in cui è stabilita.

Di conseguenza un vettore di un paese terzo che non abbia stabilito una sede in uno Stato membro non può fornire servizi di trasporto ferroviario di passeggeri sul territorio dell'Unione. In caso di servizi transfrontalieri che partono da o arrivano in un paese terzo, la trazione sul territorio dell'Unione deve essere fornita da un'impresa titolare di una licenza in uno Stato membro. Le imprese autorizzate dagli Stati membri devono rispettare il regolamento e possono essere ritenute responsabili ai sensi dello stesso, anche nel caso in cui il carro ferroviario appartenga a un'impresa di un paese terzo.

1.2. **Deroghe**

1.2.1. *Questioni concernenti le deroghe per i servizi di trasporto passeggeri per ferrovia concessa ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 4*

L'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento consente agli Stati membri di accordare ai servizi nazionali, compresi i servizi nazionali a lunga distanza, una deroga alla maggior parte delle disposizioni contenute nel regolamento per un periodo di tempo limitato (cinque anni, rinnovabile due volte, vale a dire per un massimo di 15 anni). Il regolamento non specifica tuttavia un particolare periodo di tempo successivo alla sua entrata in vigore nel corso del quale tale deroga può essere accordata.

Tuttavia l'articolo 2, paragrafo 4, deve essere interpretato alla luce del considerando 25 del regolamento, il quale spiega che le deroghe temporanee per i servizi nazionali a lunga distanza possono essere accordate per consentire un periodo di introduzione graduale del regolamento, al fine di agevolare le imprese ferroviarie che possono avere difficoltà ad applicare tutte le disposizioni entro la data di entrata in vigore del regolamento. In considerazione di ciò, non dovrebbero essere concesse nuove deroghe dopo che il regolamento è entrato in vigore da diversi anni.

Inoltre la durata massima delle deroghe, il cui limite temporale è stabilito dall'articolo 2, paragrafo 4, non può essere superata; in altri termini non può essere accordata alcuna deroga dopo il 3 dicembre 2024 (15 anni dopo l'entrata in vigore del regolamento).

1.2.2. *Questioni concernenti le deroghe per i servizi ferroviari transfrontalieri urbani, extraurbani e regionali per passeggeri concesse ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 5*

L'articolo 2, paragrafo 5 del regolamento fa riferimento alla direttiva 91/440/CEE del Consiglio relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie⁵ al fine di definire i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali. La direttiva 91/440/CEE è stata abrogata e sostituita dalla direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico⁶ e le definizioni

⁵ GU L 237 del 24.08.1991, pag. 25.

⁶ GU L 343 del 14.12.2012, pag. 32.

di servizi urbani, extraurbani e regionali di cui all'articolo 3, paragrafi 6 e 7 della direttiva 2012/34/UE includono esplicitamente i servizi transfrontalieri.

La disposizione che consente agli Stati membri di accordare deroghe ai servizi urbani, extraurbani e regionali può essere applicata ai servizi che coprono le regioni o le conurbazioni transfrontaliere. La definizione dei servizi in questione è lasciata alla discrezionalità degli Stati membri, in conformità ai criteri stabiliti dall'articolo 2, paragrafo 5 (ossia la definizione dei servizi classificabili come servizio di trasporto urbano, extraurbano o regionale). Gli Stati membri, tuttavia, sono incoraggiati a riconoscere tutti i diritti previsti dal regolamento ai passeggeri di servizi urbani, extraurbani o regionali transfrontalieri, vale a dire a non accordare deroghe per tali servizi. Ciò è in linea con l'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori nel settore dei trasporti, come espressamente dichiarato nel secondo considerando del regolamento e garantisce la parità di trattamento per tutti i servizi con una dimensione internazionale.

1.2.3. *Questioni concernenti le deroghe per servizi o viaggi parzialmente effettuati al di fuori dell'Unione a norma dell'articolo 2, paragrafo 6*

L'articolo 2, paragrafo 6 consente agli Stati membri di accordare deroghe alle disposizioni contenute nel regolamento, per un periodo massimo di cinque anni, per determinati servizi o viaggi laddove una parte significativa del servizio o viaggio è effettuata al di fuori dell'Unione. L'articolo 2, paragrafo 6, stabilisce che gli Stati membri possono prorogare il periodo di deroga massimo iniziale, senza precisare per quante volte.

La Commissione ritiene che lo scopo dell'articolo 2, paragrafo 6, sia quello di concedere agli Stati membri un tempo sufficiente per adeguare le proprie relazioni con i paesi terzi (ad esempio per adeguare gli accordi bilaterali) rispetto alle prescrizioni di cui al regolamento (CE) n. 1371/2007 relative al territorio degli Stati membri. In considerazione dell'obiettivo di conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori all'interno dell'Unione (considerando 24), le deroghe accordate ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 6, non dovrebbero essere intese come rinnovabili a tempo indeterminato. I passeggeri dovrebbero essere in grado di godere progressivamente dei loro diritti a norma del regolamento per le parti del viaggio effettuate sul territorio dello Stato membro, anche laddove una parte significativa del servizio o del viaggio venga effettuata al di fuori dell'Unione.

1.2.4. *Applicazione del regolamento ai viaggi effettuati utilizzando trasporti ferroviari che comprendono servizi esonerati (articolo 2, paragrafi 4, 5 e 6).*

Nelle conclusioni della relazione sull'applicazione del regolamento, la Commissione aveva osservato che "l'uso intenso delle deroghe è un grave ostacolo al conseguimento degli obiettivi del regolamento"⁷. L'uso intenso delle deroghe ostacola la creazione di condizioni di parità tra le imprese ferroviarie in tutta l'Unione e priva i passeggeri dei trasporti ferroviari della certezza giuridica e del pieno godimento dei loro diritti.

⁷ Cfr. punto 4 della relazione del 14.8.2013.

L'articolo 2, paragrafo 1, stabilisce che il regolamento "si applica a tutti i viaggi e servizi ferroviari in tutta l'Unione forniti da una o più imprese ferroviarie". Un viaggio ferroviario è da intendersi dal punto di vista del passeggero, come il trasporto da un punto di partenza a uno di arrivo, in base a un contratto di trasporto che coinvolga almeno un servizio ferroviario. Un servizio ferroviario è un servizio gestito da un'impresa ferroviaria tra due o più punti e può essere classificato come urbano, extraurbano, regionale, nazionale o internazionale (transfrontaliero).

Ci si potrebbe chiedere se un passeggero su una tratta internazionale (ossia una tratta che attraversa la frontiera di almeno uno Stato membro) che usi una combinazione di servizi esonerati e non esonerati benefici dei diritti dei passeggeri durante l'intero viaggio o solo nelle parti che non sono esonerate.

Un passeggero che abbia concluso un contratto di trasporto per una tratta internazionale all'interno dell'Unione si aspetta di beneficiare della stessa tutela durante l'intero viaggio, a norma della legislazione UE sui diritti dei passeggeri. La concessione di diversi livelli di tutela su parti esonerate e no di una tratta coperta da un unico contratto creerebbe confusione, eliminerebbe la certezza giuridica e sarebbe pregiudizievole per i diritti dei passeggeri. Ciò è contrario agli obiettivi del regolamento, in particolare all'obiettivo di garantire un elevato livello di tutela a tutti i passeggeri su tratte internazionali all'interno dell'Unione, che non possono essere esonerate a norma del regolamento e comporterebbe inoltre una disparità di trattamento tra i passeggeri di viaggi internazionali che sarebbero trattati in modo diverso a seconda che il viaggio comprenda servizi nazionali esonerati.

Le imprese ferroviarie dovrebbero pertanto essere incoraggiate a offrire la protezione concessa a norma del regolamento a tutti i passeggeri che hanno concluso un contratto di trasporto per una tratta transfrontaliera all'interno dell'Unione, comprendente le parti di viaggio effettuate dai servizi esenti a norma dell'articolo 2, paragrafi 4 e 5.

2. DEFINIZIONI

2.1. Concetto di "vettore" (articolo 3, paragrafo 2) e tratte intermodali

Una definizione di "vettore" è contenuta sia nel regolamento sia nell'articolo 3 delle "regole uniformi concernenti il contratto di trasporto ferroviario internazionale di passeggeri (CIV)", che costituiscono l'appendice A della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 giugno 1999.

L'allegato I contiene la maggior parte delle disposizioni del CIV ma non include l'articolo 3⁸. Ciò significa che il legislatore dell'UE ha preferito creare la propria definizione adattata al contesto giuridico dell'UE.

L'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento limita il significato di vettore a imprese ferroviarie. Se, a causa di gravi perturbazioni nel trasporto ferroviario, l'itinerario alternativo non può essere fornito da un'impresa ferroviaria, ma solo mediante un altro mezzo di trasporto, la responsabilità contrattuale è sempre a carico dell'impresa

⁸ L'allegato I inizia dall'articolo 6 del CIV.

ferroviaria con la quale è stato concluso il contratto e che rimane il principale interlocutore del passeggero⁹.

2.2. Concetto di "ritardo" (articolo 3, paragrafo 12)

L'articolo 3, paragrafo 12 del regolamento definisce un "ritardo" come "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". Il ritardo quindi si riferisce sempre al ritardo del viaggio del passeggero e non al ritardo del treno. In pratica è l'orario di arrivo del treno alla destinazione finale indicata sul biglietto che sarà usato per calcolare la durata del ritardo.

Nei viaggi che comprendono più servizi e/o più vettori può tuttavia verificarsi una situazione più complessa, se il passeggero perde una coincidenza a causa di una perturbazione del servizio. In tal caso il passeggero potrebbe dover prendere il successivo treno previsto per raggiungere la destinazione finale. Anche se quest'ultimo treno fosse in orario, il ritardo all'arrivo nel luogo di destinazione finale potrebbe essere notevole rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto. In tal caso, il ritardo all'arrivo sarà determinato in base all'ora dell'effettivo arrivo del passeggero alla destinazione finale, se il passeggero aveva concluso un unico contratto di trasporto per il viaggio. Tale interpretazione è valida anche per le situazioni in cui un passeggero prosegua il viaggio su un itinerario alternativo.

3. CONTRATTO DI TRASPORTO, INFORMAZIONI E BIGLIETTI

3.1. Informazioni di viaggio

3.1.1. Informazioni in tempo reale (articolo 8, paragrafo 2)

A norma dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire ai passeggeri "nel corso del viaggio almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte II". Ciò include informazioni in tempo reale sui ritardi e le principali coincidenze, compresi quelli di altre imprese ferroviarie. Nella causa C-136/11,¹⁰ la Corte di giustizia dell'Unione europea ha chiarito che il gestore dell'infrastruttura è tenuto a "fornire alle imprese ferroviarie, in modo non discriminatorio, i dati in tempo reale relativi ai treni di altre imprese ferroviarie, laddove detti treni costituiscano le principali coincidenze ai sensi dell'allegato II, parte II, del regolamento n. 1371/2007". Poiché le imprese ferroviarie hanno la responsabilità di fornire ai passeggeri informazioni su ritardi, cancellazioni e coincidenze, anche i gestori dell'infrastruttura hanno l'obbligo di fornire alle imprese ferroviarie tutte le informazioni pertinenti in tempo reale.

⁹ (cfr. anche l'articolo 31, paragrafo 3, dell'allegato I, che stabilisce che il trasportatore mantiene la responsabilità per morte o lesioni personali dei passeggeri quando sono trasportati con un altro mezzo di trasporto che sostituisce il trasporto ferroviario a causa di circostanze eccezionali).

¹⁰ Sentenza della Corte (Prima Sezione) del 22 novembre 2012 nella causa C-136/11, *Westbahn Management GmbH* contro *ÖBB-Infrastruktur AG*.

3.1.2. *Mezzi per fornire informazioni di viaggio ai passeggeri*

In conformità all'articolo 10 del regolamento, che si riferisce ai sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti devono avvalersi di un sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario (CIRSRT) che le imprese ferroviarie possono istituire secondo le procedure specificate in detto articolo. L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento precisa che l'obbligo per le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti per fornire ai passeggeri, su richiesta, almeno le informazioni di cui all'allegato II, parte I, si applica indipendentemente dall'articolo 10 del regolamento. L'obbligo di fornire informazioni pertanto non dipende né dall'istituzione di un sistema informatizzato né dal canale di vendita.

Le informazioni che non possono essere fornite mediante un sistema informatizzato devono essere fornite in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità (articolo 8, paragrafo 3).

3.2. **Questioni relative ai biglietti e al trasporto di biciclette**

3.2.1. *Forma e contenuto di biglietti e tessere elettroniche (articolo 4 e allegato I, articolo 7)*

A norma dell'articolo 4 del regolamento, la fornitura di biglietti è disciplinata dalle disposizioni delle regole uniformi CIV incluse nell'allegato I (titolo II e III) del regolamento. L'articolo 7 delle regole uniformi consente una certa flessibilità rispetto alla forma e al contenuto del biglietto ed elenca le informazioni minime che devono essere fornite, ma al di là di questo è possibile scegliere qualsiasi forma e contenuto che soddisfino le condizioni generali di trasporto. Una tessera elettronica dovrebbe pertanto essere considerata un biglietto, se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

1. l'impresa ferroviaria con cui è stato concluso il contratto di trasporto o la serie di imprese ferroviarie che sono responsabili in virtù dello stesso (articolo 3, paragrafo 2, del regolamento) possono essere individuate attraverso le informazioni registrate sulla tessera elettronica. Per i biglietti aperti o internazionali (ad esempio Interrail) non sempre è possibile indicare il nome delle singole imprese ferroviarie. In tal caso, una dicitura del tipo "tutte le società partecipanti a Interrail" o l'uso di un logo comune può sostituire i singoli nomi.

Una mancanza di dettagli relativi a un vettore per un viaggio specifico non dovrebbe tuttavia comportare una mancanza di trasparenza. I passeggeri devono ricevere opportune informazioni sui loro diritti e su come e dove presentare un reclamo in caso di perturbazione del viaggio; e

2. deve essere incluso un riferimento alle regole uniformi e una o più dichiarazioni che costituiscono la prova che è stato concluso un contratto di trasporto con il relativo contenuto.

L'articolo 7, paragrafo 5, dell'allegato I afferma esplicitamente che il biglietto può consistere in una registrazione elettronica di dati, a condizione che questi possano essere trasformati in segni di scrittura leggibili. Il momento in cui un contratto di trasporto si conclude può variare. Mentre alcune tessere elettroniche si attivano al momento dell'acquisto del biglietto, in altri casi i singoli viaggi o parti di essi

possono essere attivati all'inizio del viaggio con la convalida del biglietto a bordo del treno o appena prima di salire.

3.2.2. *Disponibilità di biglietti*

L'articolo 9, paragrafo 2, del regolamento stabilisce che le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri attraverso almeno uno dei punti vendita ivi specificati. La maggior parte delle imprese offre biglietti tramite più di un canale di vendita. Alcuni biglietti tuttavia, in particolare quelli a prezzo ridotto, potrebbero essere messi a disposizione solo attraverso un canale unico (ad esempio internet), quindi escludendo potenzialmente determinati gruppi di utenti. Al fine di garantire ai passeggeri il più ampio accesso possibile, la Commissione raccomanda che le imprese ferroviarie offrano almeno i biglietti più essenziali tramite tutti i loro canali di vendita, in particolare tramite biglietterie, distributori automatici e a bordo dei treni. Inoltre, in conformità all'articolo 8, paragrafo 1, e all'allegato II, parte I, le imprese ferroviarie informano i passeggeri in merito ai biglietti e alle tariffe disponibili sui diversi canali. In linea con l'articolo 9, paragrafo 1, le imprese ferroviarie offrono biglietti globali, qualora gli accordi commerciali e i dati disponibili lo consentano.

I biglietti devono essere offerti su base non discriminatoria. Una discriminazione diretta o indiretta in base alla nazionalità è contraria all'articolo 18 del TFUE.

3.2.3. *Trasporto di biciclette (articolo 5)*

In conformità all'articolo 5 del regolamento, le imprese ferroviarie permettono ai passeggeri di portare biciclette a bordo, se del caso dietro pagamento, a determinate condizioni (ad esempio limiti di spazio, esigenze di servizio, facilità di manipolazione). Allegato II del regolamento, inoltre, stabilisce che le imprese ferroviarie devono fornire, prima del viaggio, informazioni relative all'accessibilità per le biciclette. La European Cyclists' Federation (Federazione ciclistica europea) ha fornito un elenco di esempi di buone prassi per il trasporto di biciclette¹¹.

4. RESPONSABILITÀ, RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI

4.1. Copertura delle responsabilità e dell'assicurazione dell'impresa ferroviaria (articoli 11 e 12)

In conformità agli articoli 11 e 12 del regolamento, l'impresa ferroviaria deve essere in grado di coprire le responsabilità che le incombono, in particolare quando un incidente provoca morti e feriti. L'articolo 22 della direttiva 2012/34/UE stabilisce inoltre che, tra le condizioni per l'ottenimento di una licenza, "un'impresa ferroviaria deve essere coperta da idonea assicurazione o assumere adeguate garanzie a condizioni di mercato, a norma delle legislazioni nazionali e internazionali, a copertura della responsabilità civile in caso di incidenti [...]". Al fine di determinare che cosa si intende per copertura "adeguata", un'impresa ferroviaria dovrebbe valutare i rischi che corre, ad esempio in termini di numero di passeggeri trasportati o

¹¹ http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf.

di potenziali incidenti. Come osservato nella relazione sull'applicazione del regolamento¹², le imprese ferroviarie esaminate sembrano essere adeguatamente coperte.

In conformità all'articolo 30 dell'allegato I del regolamento, gli Stati membri possono determinare l'ammontare del risarcimento in caso di morte o di lesioni dei passeggeri derivanti da incidenti ferroviari, ma il limite massimo di indennizzo per passeggero non può essere inferiore a 175 000 unità di conto¹³. Il diritto nazionale dovrebbe quindi imporre un livello di copertura in linea con questo requisito applicabile a tutti i servizi, nazionali e internazionali, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento. Gli Stati membri possono inoltre fissare un limite di indennizzo più elevato. La responsabilità delle imprese ferroviarie per le lesioni, il risarcimento dei danni che può essere corrisposto e la portata dei reclami devono essere definiti dalla legislazione nazionale.

4.2. **Rimborso, itinerari alternativi e indennità**

4.2.1. *Rimborso e itinerari alternativi o indennità per il prezzo del biglietto per i viaggi con più tratte (articoli 16 e 17)*

L'articolo 9, paragrafo 1 del regolamento stabilisce che "le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni".

I passeggeri hanno diritto a rimborso e a itinerari alternativi (articolo 16) o a un indennizzo in caso di ritardo in percentuale rispetto al prezzo del biglietto, compresi tutti i supplementi (articolo 17) solo se vi è un ritardo superiore a 60 minuti "alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto". Ciò può creare potenzialmente problemi per i viaggi che comportano coincidenze e, eventualmente, coinvolgono diversi vettori, in particolare quando i passeggeri, nonostante abbiano intenzione di concludere un unico contratto, non ottengano un unico biglietto per l'intero viaggio, ma ricevano biglietti separati per le diverse tratte del viaggio. In linea con l'articolo 4, in combinato disposto con l'articolo 6, paragrafo 2, dell'allegato I, un contratto unico può essere composto anche da biglietti separati. Gli accordi contrattuali tra il passeggero e l'impresa ferroviaria dovrebbero indicare chiaramente se l'intero viaggio del passeggero è incluso in un unico contratto o in contratti distinti.

Come specificato all'articolo 3, paragrafo 10, del regolamento, i biglietti venduti nel quadro di un unico contratto dovrebbero essere intesi come un "biglietto globale", quando essi rappresentano "un contratto di trasporto concluso per utilizzare servizi ferroviari successivi operati da una o più imprese ferroviarie". I passeggeri in possesso di biglietti separati nel quadro di un contratto di trasporto unico godono dei diritti concessi a norma degli articoli 16 e 17 se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale è superiore a 60 minuti, anche se le singole tratte hanno avuto un ritardo

¹² Cfr. il punto 2.8.2 della relazione.

¹³ In conformità all'articolo 9 della convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), le unità di conto di cui alle appendici sono i diritti speciali di prelievo, quale definito dal Fondo monetario internazionale.

inferiore a 60 minuti. (Cfr. anche il punto sui ritardi nella sezione 2.2.). Come stabilito all'articolo 27, in caso di problemi, "i passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta" nel viaggio e non devono rivolgersi a ciascuna impresa separatamente. Le imprese ferroviarie interessate devono cooperare per esaminare tali reclami.

4.2.2. *Diritto all'indennità in caso di "forza maggiore"*

La sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 26 settembre 2013 nella causa C-509/11, ha chiarito che il principio di "forza maggiore" non si applica nel contesto del diritto al risarcimento in caso di ritardi, coincidenze perse e soppressioni, come previsto dall'articolo 17 del regolamento.

In particolare la Corte ha rilevato che il regolamento non contiene una clausola di "forza maggiore" che limiti la responsabilità delle imprese ferroviarie per quanto concerne il risarcimento del prezzo del biglietto, come indicato all'articolo 17. Secondo la sentenza della Corte, l'articolo 17 stabilisce una forma di **risarcimento forfettario** per la mancata prestazione di un servizio conforme al contratto di trasporto, che non può essere oggetto di deroga in caso di "forza maggiore", poiché l'articolo non contiene una clausola corrispondente. L'articolo 32, paragrafo 2, delle regole uniformi nell'allegato I si riferisce invece alla responsabilità del vettore per danno o perdita individuale derivante dal ritardo o cancellazione di un treno, che avrebbero dovuto essere oggetto di reclamo individuale.

Le imprese ferroviarie non sono pertanto autorizzate a includere nelle loro condizioni generali di trasporto una clausola che le esoneri dal pagare un risarcimento a norma dell'articolo 17, se il ritardo è causato da "forza maggiore" o se è imputabile ad una delle cause di cui all'articolo 32, paragrafo 2, delle regole uniformi. Di conseguenza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento da parte dell'impresa ferroviaria anche nei casi di "forza maggiore". A tale riguardo, il trasporto ferroviario è diverso da altri mezzi di trasporto (si veda in particolare il punto 47 della sentenza). Tuttavia, come indicato nella relazione del 2013¹⁴, la Commissione esaminerà la possibilità di concedere al settore ferroviario lo stesso trattamento riservato agli altri mezzi di trasporto, vale a dire di non risarcire i passeggeri in caso di ritardi nei casi di eventi imprevedibili e inevitabili.

4.2.3. *Concetto di "condizioni di trasporto simili" in caso di prosecuzione del viaggio o di itinerario alternativo (articolo 16, lettera b) e c))*

Le "condizioni di trasporto" sono le caratteristiche che definiscono i servizi di trasporto prestati dal vettore in virtù di un contratto di trasporto concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero. In conformità all'articolo 16, lettere b) e c), del regolamento, se ai passeggeri è offerta la possibilità di proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a causa di un ritardo di oltre 60 minuti, questa deve essere "a condizioni di trasporto simili". Le modalità per stabilire se le condizioni di trasporto sono simili possono dipendere da numerosi

¹⁴ Cfr. il punto 5.1 della relazione.

fattori e una decisione deve essere adottata caso per caso. A seconda delle circostanze, si raccomandano le seguenti buone prassi:

- se possibile, i passeggeri non devono essere declassati a servizi di trasporto di classe inferiore (quando ciò avviene, i passeggeri, ad esempio i titolari di un biglietto di prima classe, dovrebbero ricevere il rimborso della differenza del prezzo del biglietto);
- nel caso in cui i passeggeri possano solo seguire un itinerario alternativo con un altro vettore ferroviario o su un mezzo di trasporto di classe superiore o con una tariffa superiore a quella pagata per il servizio iniziale, l'itinerario alternativo è offerto senza costi aggiuntivi per i passeggeri;
- deve essere fatto ogni ragionevole sforzo per evitare ulteriori coincidenze;
- quando si utilizza un altro vettore ferroviario o un mezzo di trasporto alternativo per la parte di viaggio non effettuata come previsto, il tempo di viaggio complessivo dovrebbe essere il più vicino possibile al tempo di viaggio in programma per il tragitto iniziale;
- se per il viaggio originario era stata prenotata l'assistenza per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta, questa dovrebbe essere ugualmente disponibile sul percorso alternativo;
- ove disponibile, dovrebbe essere offerto un itinerario alternativo accessibile persone con disabilità o a mobilità ridotta.

4.2.4. *Viaggi multimodali*

I viaggi multimodali che prevedono più di un mezzo di trasporto in un unico contratto di trasporto (ad esempio un viaggio ferroviario e aereo venduto come un unico viaggio) non sono coperti dal regolamento né da alcuna legislazione dell'Unione sui diritti dei passeggeri per altri mezzi di trasporto. Un passeggero che perda il volo a causa del ritardo del treno, questi può beneficiare solo del diritto al risarcimento e all'assistenza concessi dal regolamento in relazione al viaggio in treno e solo se il ritardo all'arrivo a destinazione del viaggio in treno con un unico contratto di trasporto è superiore a 60 minuti (fatte salve eventuali altre disposizioni del diritto nazionale, come indicato all'articolo 32, paragrafo 3, dell'allegato I al regolamento).

4.3. **Soppressioni**

La soppressione di un servizio ferroviario può avere le stesse conseguenze di un ritardo per quanto riguarda la perdita di tempo e disagi subiti dai passeggeri¹⁵. I passeggeri che utilizzino il successivo servizio disponibile invece di quello soppresso potrebbero giungere alla destinazione finale anche con un ritardo superiore a 60 minuti (rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto con il servizio soppresso). In tal caso, essi beneficerebbero degli stessi diritti al rimborso del prezzo del biglietto, a itinerari alternativi o a un indennizzo di cui agli articoli 16 e 17, a

¹⁵ Cfr. definizione di ritardo di cui al punto 2.2, che riguarda il ritardo subito dal passeggero e non il ritardo del servizio ferroviario.

meno che non siano stati informati della soppressione in modo appropriato e con largo anticipo.

Per quanto riguarda l'obbligo di fornire assistenza a norma dell'articolo 18, la cancellazione di un treno comporta gli stessi diritti di un ritardo alla partenza, vale a dire il diritto dei passeggeri a essere informati in conformità all'articolo 18, paragrafo 1. I passeggeri hanno diritto inoltre all'assistenza in conformità all'articolo 18, paragrafo 2, se l'orario di partenza del treno successivo o di un altro mezzo di trasporto è superiore a 60 minuti.

4.4. Assistenza

4.4.1. *Fornitura di pasti, bevande e sistemazione in albergo (articolo 18, paragrafo 2)*

Laddove vi sia un ritardo superiore a 60 minuti, le imprese ferroviarie sono tenute a fornire pasti e bevande, in "quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa", se disponibili (in quantità sufficiente) sul treno o in stazione. Se non sono disponibili (o la quantità è insufficiente) a bordo o in stazione, l'obbligo dell'impresa ferroviaria è condizionato alla possibilità che questi possano essere ragionevolmente forniti. L'impresa ferroviaria deve valutare se la fornitura di pasti e bevande è "ragionevole", tenendo conto di criteri quali la distanza dal luogo di consegna, i tempi e la facilità di consegna e il costo. L'impresa ferroviaria non può, tuttavia, essere esonerata dall'obbligo di valutare ogni situazione caso per caso.

L'articolo 18, paragrafo 2, del regolamento non stabilisce requisiti minimi di qualità per l'assistenza. La qualità dei pasti e delle bevande, della sistemazione in albergo o di altro tipo e di altre forme di assistenza deve essere ragionevole e proporzionata ai disagi subiti, compreso il rispetto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Nel caso in cui non possa essere offerta una sistemazione in albergo, la qualità della sistemazione di "altro tipo" deve essere il più possibile simile a quella di un albergo. La Commissione ritiene che l'espressione "in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa" indichi che le imprese ferroviarie devono fornire ai passeggeri un'assistenza adeguata corrispondente alla durata del ritardo e dell'ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica. Ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 2, i passeggeri "ricevono" assistenza in modo chiaro e accessibile, se necessario attraverso mezzi di comunicazione alternativi. Ciò significa che non è previsto che i passeggeri provvedano essi stessi, ad esempio, a trovare e pagare le spese della sistemazione in albergo e che siano le imprese ferroviarie, se possibile, ad offrire assistenza attivamente. Le imprese ferroviarie devono anche garantire, ove fattibile, che la sistemazione in albergo sia accessibile alle persone con disabilità e ai cani da accompagnamento.

L'articolo 32 dell'allegato I del regolamento specifica la responsabilità dei vettori ferroviari per le perdite e i danni a norma delle regole uniformi CIV in caso di lunghi ritardi. A norma delle regole uniformi CIV (articolo 32, paragrafo 2), i vettori possono essere esonerati dall'obbligo di coprire i costi della sistemazione in albergo e della comunicazione delle informazioni, ad esempio quando i ritardi sono provocati da cause di "forza maggiore". La responsabilità per danni deve essere distinta dall'obbligo di fornire assistenza a norma dell'articolo 18 del regolamento, che non

prevede tale deroga¹⁶. Le imprese che offrono servizi cui si applica il regolamento non possono quindi avvalersi di deroghe.

Le buone prassi o le condizioni più favorevoli che possono essere codificate nelle condizioni generali di trasporto, a condizione che non siano in contrasto con il regolamento, lasciano un margine per la valutazione delle situazioni individuali caso per caso e non limitano i diritti dei passeggeri in ottemperanza al regolamento¹⁷.

4.4.2. *Prova del ritardo (articolo 18, paragrafo 4)*

A norma dell'articolo 18, paragrafo 4, le imprese ferroviarie sono tenute, su richiesta, a certificare il ritardo sul biglietto del passeggero come prova della durata del ritardo. Se il passeggero richiede un indennizzo per il ritardo a norma dell'articolo 17, la prova del ritardo stabilita dall'impresa ferroviaria o del suo personale (ad esempio, sotto forma di un timbro o della firma di controllore o equivalente) deve essere successivamente accettata dall'impresa ferroviaria e non può essere rinegoziata o modificata retroattivamente.

5. DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E/O A MOBILITÀ RIDOTTA

5.1. **Diritto al trasporto**

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti degli altri passeggeri di utilizzare il trasporto ferroviario. In conformità all'articolo 19 del regolamento, le persone con disabilità o a mobilità ridotta non possono essere discriminate al momento della prenotazione, dell'acquisto e dell'utilizzo dei servizi di trasporto ferroviario. Deroghe a questo principio, a norma dell'articolo 19, paragrafo 2, e il successivo rifiuto di accettare una prenotazione, di vendere i biglietti o fornire il servizio di trasporto a persone con disabilità o a mobilità ridotta deve essere sempre debitamente giustificato in linea con le norme di accesso non discriminatorie di cui all'articolo 19, paragrafo 1.

Qualora vengano designati degli spazi per sedie a rotelle, compresi gli spazi condivisi, è buona prassi che questi siano sempre disponibili e facilmente accessibili¹⁸.

5.2. **Certificazione di disabilità**

Il regolamento garantisce il diritto all'assistenza a "persone con disabilità" e a "persone a mobilità ridotta" ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 15. Il diritto all'assistenza non è subordinato alla presentazione di un certificato. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni pertanto non possono richiedere ai passeggeri di

¹⁶ Cfr. anche punto 4.2.2.

¹⁷ Cfr. articolo 6, paragrafo 2, del regolamento.

¹⁸ Si veda anche il regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014, relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, GU L 356 del 12.12.2014, pag. 110, che contiene requisiti specifici per quanto riguarda gli spazi per sedie a rotelle.

mostrare un certificato di disabilità o altra prova di disabilità al fine di beneficiare di assistenza nelle stazioni e a bordo dei treni.

5.3. Informazioni per i passeggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta (articolo 20)

Conformemente all'articolo 20 del regolamento, le imprese ferroviarie, i venditori di biglietti e gli operatori turistici devono informare i passeggeri, su richiesta, in merito all'accessibilità dei servizi e anche delle stazioni. Alla luce degli obiettivi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD)¹⁹, la Commissione raccomanda che i gestori delle stazioni, indipendentemente dal rapporto contrattuale con i passeggeri, forniscano anche informazioni sull'accessibilità (ad esempio su siti web accessibili e in formati alternativi).

5.4. Notifica preventiva di richiesta di assistenza, anche in caso di "viaggi multipli" (articolo 24, lettera a)

L'articolo 24, lettera a), del regolamento stabilisce le condizioni relative alla notifica preventiva secondo cui i passeggeri hanno diritto a ricevere assistenza. Poiché la fornitura di assistenza non comporta costi aggiuntivi, lo stesso vale per il processo di prenotazione, che dovrebbe avvenire ad esempio attraverso linee telefoniche gratuite. L'assistenza dovrebbe essere disponibile in qualsiasi momento in cui i treni sono in circolazione (compresi i servizi notturni o durante il fine settimana) e non essere limitata a orari di lavoro convenzionali.

In caso di viaggi multipli (vale a dire i viaggi composti da diverse tratte, come pure i viaggi ricorrenti), una notifica da parte del passeggero è sufficiente, purché il passeggero fornisca un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi. È quindi di competenza della parte che riceve la notifica (impresa ferroviaria, gestore della stazione, venditore di biglietti o tour operator) trasmettere le informazioni a tutte le imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni interessate. In assenza di notifica, l'impresa ferroviaria e i gestori delle stazioni compiono ogni sforzo ragionevole per consentirle di effettuare il viaggio. Non è pertanto compatibile con il regolamento limitare l'assistenza ai casi in cui una notifica preventiva è stata ricevuta né inserire tale disposizione nelle condizioni contrattuali.

5.5. Formazione del personale che fornisce assistenza alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta

Sebbene il regolamento non contenga disposizioni specifiche in materia di formazione e sensibilizzazione, al fine di garantire l'efficacia dell'assistenza fornita a norma del regolamento, sarebbe buona prassi far seguire al personale una formazione periodica e informarlo delle diverse esigenze dei passeggeri con diversi tipi di disabilità e limitazioni della mobilità.

¹⁹ Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). La convenzione è entrata in vigore nell'UE il 22 gennaio 2011. Tutti i 28 Stati membri l'hanno firmata e la maggior parte di essi l'ha ratificata. Cfr. anche la relazione sull'attuazione della convenzione da parte dell'UE, SWD (2014) 182 final, 5.6.2014.

6. RECLAMI ALLE IMPRESE FERROVIARIE

A norma dell'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, i passeggeri possono presentare un reclamo a una qualsiasi impresa ferroviaria coinvolta nel viaggio in questione. I passeggeri devono essere informati dei tempi previsti per le azioni di risarcimento danni di cui all'articolo 60 delle regole uniformi, contenute nell'allegato I del regolamento (cfr. anche la sezione 7 di seguito).

7. INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI LORO DIRITTI

A norma dell'articolo 29 del regolamento, i passeggeri hanno il diritto di essere informati in merito ai loro diritti e obblighi. Le informazioni fornite devono essere adeguate e devono essere fornite in un lasso di tempo tale da consentire ai passeggeri di acquisire, al momento della conclusione del contratto di trasporto, tutte le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi in virtù dello stesso. Le informazioni possono essere fornite in formati alternativi, ma devono essere accessibili alle persone con disabilità e direttamente accessibili ai passeggeri (per esempio, i passeggeri non dovrebbero essere indirizzati esclusivamente ad informarsi su Internet se possono prenotare o pagare i biglietti in stazione).

Ciò non pregiudica i requisiti di informazione stabiliti da altre norme del diritto dell'Unione, in particolare dall'articolo 8, paragrafo 2, della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori²⁰ e dall'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali²¹.

8. APPLICAZIONE, COOPERAZIONE TRA GLI ORGANISMI NAZIONALI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE E SANZIONI

8.1. Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione

Gli organismi nazionali di esecuzione possono trattare i reclami in prima istanza (ossia nei casi in cui non sia stata indirizzata alcuna precedente denuncia o richiesta all'impresa, al gestore della stazione o al venditore del biglietto) o successivamente, nei casi in cui il passeggero non sia soddisfatto della soluzione proposta dall'impresa ferroviaria, dal gestore della stazione o dal venditore di biglietti, o se non è pervenuta alcuna risposta. Si raccomanda che i reclami siano indirizzati prima di tutto all'impresa ferroviaria, poiché quest'ultima dovrebbe essere in grado di gestire i reclami in maniera più efficiente.

20 Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

21 Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

Sebbene il regolamento non specifichi una procedura per il trattamento dei reclami (che rimane di competenza degli Stati membri), il principio di una sana gestione amministrativa richiede che i reclami siano trattati in modo rapido ed efficiente. Ritardi eccessivamente lunghi non solo pregiudicherebbero il rispetto del regolamento, ma creerebbero anche una disparità di trattamento dei passeggeri tra gli Stati membri. Gli organismi responsabili del trattamento dei reclami devono quindi essere adeguatamente attrezzati e provvisti di personale in grado di svolgere le loro funzioni.

Per garantire la massima efficacia e accessibilità per i passeggeri, è buona pratica fissare un limite di tempo per rispondere a questi ultimi. Per esempio un avviso di ricevimento del reclamo dovrebbe essere inviato al più tardi entro due settimane e una risposta definitiva entro tre mesi. Nei casi più complessi, l'organismo nazionale di controllo può, a sua discrezione, prorogare il tempo necessario a evadere il reclamo fino a un massimo di sei mesi. In tal caso, i passeggeri devono essere informati dei motivi di tale estensione e del tempo necessario a concludere la procedura. Nei casi in cui un organismo nazionale di controllo svolga anche il ruolo di organismo per la risoluzione alternativa delle controversie di cui alla direttiva 2013/11/UE²², la proposta di fissare un limite di tempo qui menzionata non pregiudica o influenza in alcun modo i limiti di tempo indicati in tale direttiva.

Il regolamento non fissa alcun limite di tempo per i passeggeri per la presentazione dei reclami all'organismo nazionale di controllo. Si applicano pertanto i termini definiti dalla legislazione nazionale, anche se ciò significa che questi possono essere diversi tra gli Stati membri. Al fine di garantire che le procedure di reclamo siano applicate in modo efficiente e per fornire un ambiente giuridico sicuro per le imprese ferroviarie e altre imprese potenzialmente interessate, la Commissione raccomanda che i passeggeri siano invitati a presentare i reclami entro un lasso di tempo ragionevole. È buona prassi informare i passeggeri delle possibilità di ricorso o di altre azioni da intraprendere nel caso in cui non siano d'accordo con la valutazione del loro caso.

8.2. Cooperazione tra gli organismi di controllo per gestire i reclami transfrontalieri (articolo 31) e decidere in merito all'organismo nazionale di controllo competente

Oltre all'obbligo di cooperare, il regolamento non contiene disposizioni specifiche riguardanti la gestione dei reclami transfrontalieri tra gli Stati membri. Al fine di accelerare e agevolare il trattamento di tali denunce, la Commissione raccomanda le seguenti buone prassi:

il regolamento stabilisce una serie di obblighi per le imprese ferroviarie. I passeggeri possono sempre presentare un reclamo a qualsiasi organismo nazionale di controllo o altro organismo designato (articolo 30, paragrafo 2). Quando la denuncia riguarda una presunta violazione di un obbligo da parte di un'impresa ferroviaria, l'organismo

²² Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 14).

nazionale di controllo che si occupa del trattamento del reclamo dovrebbe essere, per motivi di efficienza e efficacia, quello dello Stato membro che ha concesso una licenza a tale impresa ferroviaria.

Ad esempio, se viene presentato un reclamo relativo a un decesso o a lesioni derivanti da un incidente ferroviario, l'organismo nazionale di controllo competente dovrebbe essere quello dello Stato membro che ha concesso una licenza all'impresa ferroviaria che trasportava il passeggero al momento dell'incidente. Se viene presentato un reclamo per mancanza di informazioni prima del viaggio, l'organismo nazionale di controllo competente dovrebbe essere quello dello Stato membro che ha concesso una licenza all'impresa ferroviaria con cui il passeggero ha concluso un contratto di trasporto, anche se tramite un intermediario (ad esempio, venditore di biglietti, agente di viaggio, ecc.). Se viene presentato un reclamo relativo all'assistenza (bevande, pasti o sistemazione in albergo), l'organismo nazionale di controllo competente dovrebbe essere quello dello Stato membro che ha concesso una licenza all'impresa ferroviaria responsabile di fornire tale assistenza a norma dell'articolo 18.

In taluni casi (ad esempio casi complessi, casi con reclami multipli e viaggi transfrontalieri o incidenti sul territorio di uno Stato membro diverso da quello che ha concesso la licenza all'impresa ferroviaria), gli organismi di controllo nazionali potrebbero congiuntamente decidere di discostarsi dai principi di cui sopra e individuare tra loro un organismo nazionale di controllo "principale", in particolare nei casi in cui non è chiaro quale sia l'organismo competente, o laddove questo possa agevolare o accelerare la risoluzione dei reclami. In linea con gli obblighi loro incombenti di cui all'articolo 31 del regolamento, tutti gli organismi nazionali di controllo interessati dovrebbero cooperare con l'organismo nazionale di controllo "principale" e fornire le informazioni pertinenti al fine di facilitare la risoluzione del reclamo (ad esempio attraverso la condivisione delle informazioni, l'assistenza alla traduzione dei documenti e la fornitura di informazioni relative alle circostanze degli incidenti). I passeggeri dovrebbero essere informati su quale organismo agisce in qualità di organismo "principale" e tale organismo dovrebbe quindi servire da interlocutore unico.

Nei casi in cui sia presentata una denuncia relativa a possibili violazioni commesse dai gestori delle stazioni, l'organismo nazionale competente dovrebbe essere quello dello Stato membro sul cui territorio si è verificato l'incidente.

Al fine di promuovere l'efficacia della cooperazione tra gli organismi di controllo degli Stati membri, qualsiasi accordo concluso tra di loro in materia di trattamento dei reclami dovrebbe garantire che le sanzioni per le violazioni del presente regolamento possano essere imposte quantomeno dall'autorità di uno Stato membro.