COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO

sull'attuazione del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e sui risultati conseguiti dallo stesso

INDICE

1. Introduzione 2

2. Attuazione e risultati del regolamento (UE) 2021/782 4

2.1. Deroghe (articolo 2) 4

2.2. Parità di trattamento (articolo 5) 7

2.3. Trasporto di biciclette (articolo 6) 8

2.4. Informazioni di viaggio in tempo reale (articolo 10) 10

2.5. Biglietti cumulativi (articolo 12) 12

2.6. Il diritto di organizzare autonomamente itinerari alternativi (articolo 18, paragrafo 3) 18

2.7. Indennizzo - Forza maggiore (articolo 19, paragrafo 10) 20

2.8. Modulo comune per le richieste di rimborso e di indennizzo (articolo 18, paragrafo 7, e articolo 19, paragrafo 6) 22

2.9. Perturbazioni gravi e pianificazione di emergenza (articolo 20, paragrafo 6) 23

2.10. Persone con disabilità o a mobilità ridotta (capo V) 24

2.11. Gestione dei reclami e applicazione (articolo 28 e capo VII) 28

3. Conclusioni 33

ALLEGATO A PANORAMICA DEL RICORSO A DEROGHE A NORMA DEL REGOLAMENTO (UE) 2021/782() 36

ALLEGATO B CONFRONTO TRA LE DEROGHE CONCESSE DAGLI STATI MEMBRI A NORMA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007() 37

1. INTRODUZIONE

Il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario([1]) ("regolamento") è entrato in vigore il 7 giugno 2021 ed è applicato dal 7 giugno 2023. Tale atto ha abrogato e sostituito il regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, entrato in vigore nel 2009([2]). Il regolamento ha modificato e introdotto disposizioni in materia di: deroghe (articolo 2), parità di trattamento (articolo 5), trasporto di biciclette (articolo 6), informazioni di viaggio in tempo reale (articolo 10), biglietti cumulativi (articolo 12), diritto a scegliere autonomamente itinerari alternativi (articolo 18, paragrafo 3), forza maggiore (articolo 19, paragrafo 10), modulo comune per le richieste di rimborso e di indennizzo (articolo 18, paragrafo 7, e articolo 19, paragrafo 6), perturbazioni gravi e piani di emergenza (articolo 20, paragrafo 6), diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (capo V) e gestione dei reclami e applicazione (articolo 28 e capo VII).

L'articolo 39 del regolamento impone alla Commissione di presentare al Parlamento europeo e al Consiglio, entro il 7 giugno 2026, una relazione sull'attuazione e sui risultati del regolamento. La presente relazione intende adempiere tale obbligo e si concentra sugli elementi nuovi introdotti dalla revisione del 2021.

La presente relazione si basa sulle informazioni fornite a norma del regolamento, comprese le relazioni delle imprese ferroviarie sulle loro prestazioni in materia di qualità del servizio e le relazioni redatte dagli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri sulle loro attività([3]). La relazione si basa inoltre sulle notifiche trasmesse dagli Stati membri alla Commissione a norma dell'articolo 2, paragrafo 7, dell'articolo 11, paragrafo 4, dell'articolo 31, paragrafo 3, e dell'articolo 35, paragrafo 1, del regolamento.

La presente relazione integra inoltre i risultati di uno studio di sostegno condotto dalla Commissione([4]), che ha raccolto dati in tutti gli Stati membri sull'attuazione del regolamento. Dato che tale studio si è concentrato sulle pratiche della principale impresa ferroviaria in ciascuno Stato membro, i riferimenti contenuti nella presente relazione alle conclusioni sull'applicazione delle norme in un determinato Stato membro dovrebbero essere intesi come riferimenti alle pratiche della principale impresa ferroviaria in tale Stato membro, salvo diversa indicazione.

Le conclusioni contenute nella presente relazione, in particolare per quanto riguarda i biglietti cumulativi, sono di interesse anche nel contesto di una nuova proposta della

([1]) Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1).

([2]) Cfr. articolo 41 del regolamento. Soltanto l'articolo 6, paragrafo 4, relativo alle procedure di appalto per l'acquisto di nuovo materiale rotabile o per un ammodernamento significativo del materiale rotabile per il trasporto di biciclette si applica a decorrere dal 7 giugno 2025.

([3]) All'articolo 32, paragrafo 3, del regolamento è stabilito che ogni due anni gli organismi nazionali di applicazione devono pubblicare relazioni contenenti statistiche relative alle loro attività, comprese le sanzioni comminate entro il 30 giugno dell'anno civile successivo. Tali relazioni sono rese disponibili sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.

([4]) Studio a sostegno della relazione sull'attuazione del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e sui risultati conseguiti dallo stesso, preparato da Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL e Transport & Mobility Leuven.

Commissione (COM(2026) 233) che estende i diritti dei passeggeri in caso di perdita di coincidenze ferroviarie effettuate nell'ambito di un biglietto unico acquistato su una piattaforma nell'ambito di un'unica transazione.

2. ATTUAZIONE E RISULTATI DEL REGOLAMENTO (UE) 2021/782

2.1. Deroghe (articolo 2)

L'articolo 2 del regolamento definisce l'ambito di applicazione dell'atto stabilendo quali viaggi e servizi ferroviari sono soggetti all'applicazione del regolamento. Specifica inoltre per quali servizi ferroviari per passeggeri gli Stati membri possono prevedere deroghe a norme specifiche ai sensi del regolamento. I motivi delle deroghe devono essere indicati nelle notifiche alla Commissione. La revisione del 2021 del regime di deroghe mirava a limitare un ricorso eccessivo alle deroghe previste dalle norme precedenti, a estendere progressivamente l'ambito di applicazione del regolamento a un numero maggiore di servizi nonché a garantire che i diritti dei passeggeri fossero più coerenti e prevedibili. Gli Stati membri devono notificare tali deroghe alla Commissione europea e fornire i motivi della relativa concessione([5]).

Una panoramica delle deroghe per singolo Stato membro ai sensi del regolamento attualmente in vigore è riportata nell'**allegato A**. Un confronto tra le deroghe applicate per singolo servizio e per singolo Stato membro tra il regolamento (UE) 2021/782 e il regolamento (CE) n. 1371/2007 è riportato nell'**allegato B**.

Dei 27 Stati membri, due (Cipro e Malta) non dispongono di una rete ferroviaria. Sei Stati membri([6]) dotati di rete ferroviaria non si sono avvalsi di alcuna deroga. I restanti 19 Stati membri si avvalgono di deroghe: la maggioranza in misura limitata e un gruppo più ristretto in misura più ampia([7]).

A norma dell'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2021/782, la possibilità di applicare deroghe connesse ai **servizi ferroviari nazionali a lunga distanza per passeggeri** è limitata agli Stati membri che si erano già avvalsi di una deroga analoga per tali servizi a norma del regolamento precedente fino al 2024. Il nuovo regolamento ha inoltre ridotto il numero di disposizioni che possono essere oggetto di deroga per tali servizi([8]) e la proroga può essere rinnovata una sola volta fino al 2029. In linea di principio, ciò avrebbe consentito a un massimo di dieci Stati membri di mantenere in essere le deroghe per tali servizi fino al 2029([9]). Tuttavia soltanto cinque Stati membri hanno notificato che continueranno ad applicare le deroghe fino al 2029([10]).

Ciò è indice di una notevole diminuzione, a livello pratico, del ricorso alle deroghe nazionali per i servizi ferroviari nazionali a lunga distanza a norma del regolamento (UE) 2021/782, il che a sua volta potrebbe favorire un'applicazione più ampia e coerente dei diritti dei passeggeri in tutti gli Stati membri. Allo stesso tempo, l'ambito di applicazione effettivo delle deroghe varia da uno Stato membro all'altro([11]).

([5]) Articolo 2 *(Ambito di applicazione)*, paragrafo 7, del regolamento.

(6) BE, EE, EL, ES, IE, SI.

([7]) Cfr. allegato A.

([8]) Ossia l'articolo 15 *(Pagamenti anticipati)*, l'articolo 17 *(Responsabilità per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni)* e l'articolo 19 *(Indennizzo)*, l'articolo 20 *(Assistenza)*, in particolare le lettere a) e b) del paragrafo 2 di tale articolo, e l'articolo 30 *(Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti)*, paragrafo 2, del regolamento.

([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.

([10]) BG, HU, PT, RO, SK.

([11]) Una panoramica completa delle deroghe nazionali a norma del regolamento (UE) 2021/782 è disponibile sul sito web della Commissione: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en?prefLang=it.

Il regolamento consente inoltre agli Stati membri, come accadeva ai sensi del precedente regolamento, anche di concedere deroghe in relazione al regolamento per i servizi ferroviari (extra)urbani e regionali per passeggeri([12]), fatta tuttavia eccezione per un maggior numero di disposizioni fondamentali obbligatorie alle quali non è possibile derogare e che devono quindi sempre essere applicate([13]). Comparativamente le disposizioni obbligatorie per i servizi ferroviari regionali per passeggeri sono più numerose rispetto a quelle per i servizi (extra)urbani([14]).

I **servizi ferroviari regionali per passeggeri** sono soggetti a deroghe([15]) in 12 dei 25 Stati membri. Gli stessi Stati membri si sono avvalsi di deroghe anche per i **servizi ferroviari (extra)urbani per passeggeri**([16]).

A tale proposito, all'epoca 18 Stati membri([17]) si erano avvalsi della possibilità prevista dal regolamento (CE) n. 1371/2007 di concedere deroghe per i servizi ferroviari (extra)urbani e regionali per passeggeri. Ciò conferma la tendenza rilevata in precedenza nel contesto dei servizi nazionali a lunga distanza, secondo cui un numero inferiore di Stati membri si avvale delle possibilità offerte per concedere deroghe ai servizi a norma del nuovo regolamento.

Quattro Stati membri hanno concesso deroghe ai servizi (extra)urbani in relazione alla maggior parte delle disposizioni del regolamento, garantendo pertanto l'applicazione delle disposizioni fondamentali obbligatorie del regolamento([18]). In altri tre Stati membri si è adottato un approccio analogo alle deroghe (applicando le disposizioni fondamentali obbligatorie), con la notevole differenza che continuano ad applicarsi anche alcune altre disposizioni non obbligatorie([19]). Un altro gruppo di cinque Stati membri ha optato per deroghe più mirate e specifiche per disposizione([20]). Tali tendenze sono ampiamente confermate per gli stessi Stati membri per quanto riguarda le deroghe per i servizi ferroviari regionali per passeggeri([21]).

([12]) Articolo 2 *(Ambito di applicazione)*, paragrafo 6, lettera a), del regolamento.

([13]) Cfr. articolo 2 *(Ambito di applicazione)*, paragrafo 8, primo comma, del regolamento. Si tratta in particolare dell'articolo 5 *(Condizioni e tariffe contrattuali non discriminatorie)*, dell'articolo 11 *(Disponibilità di biglietti e prenotazioni)*, articolo 13 (*Responsabilità per i passeggeri e i bagagli)*, articolo 14 *(Assicurazione e copertura della responsabilità)*, articolo 21 *(Diritto al trasporto)*, articolo 22 *(Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta)*, articolo 27 *(Sicurezza personale dei passeggeri)* e articolo 28 *(Reclami)* del regolamento.

([14]) Articolo 5 *(Condizioni e tariffe contrattuali non discriminatorie)*, articolo 6 *(Biciclette)*, articolo 11 *(Disponibilità di biglietti e prenotazioni)*, articolo 12 *(Biglietti cumulativi)*, articolo 13 (*Responsabilità per i passeggeri e i bagagli)*, articolo 14 *(Assicurazione e copertura della responsabilità)*, articolo 18 *(Rimborso e itinerari alternativi)* paragrafo 3, articolo 21 *(Diritto al trasporto)*, articolo 22 *(Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta)*, articolo 23 *(Assistenza nelle stazioni ferroviarie e a bordo)*, articolo 24 *(Condizioni alle quali è fornita l'assistenza)*, articolo 25 *(Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza)*, articolo 26 *(Formazione del personale)*, articolo 27 *(Sicurezza personale dei passeggeri)* e articolo 28 *(Reclami)*. Tuttavia la deroga relativa ai servizi ferroviari regionali per passeggeri risultante dall'applicazione dell'articolo 12, paragrafo 1, e dell'articolo 18, paragrafo 3, può applicarsi fino al 7 giugno 2028 (cfr. articolo 2, paragrafo 8, del regolamento).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

([19]) FR, LU, PL.

([20]) AT, BG, DE, FI, SE.

([21]) L'Austria è l'unico Stato membro che opera una distinzione tra servizi ferroviari urbani ed extraurbani per passeggeri. In Austria il regime di deroga per i servizi ferroviari extraurbani per passeggeri è in genere allineato alle deroghe per i servizi ferroviari regionali per passeggeri.

Sette Stati membri hanno concesso ai **servizi ferroviari internazionali verso paesi terzi** deroghe all'applicazione del regolamento vigente([22]), rispetto a otto Stati membri a norma del regolamento precedente. Inoltre 15 Stati membri si sono avvalsi della deroga per i **servizi prestati esclusivamente a fini storici o turistici**([23]). In tutti questi paesi i servizi a fini storici o turistici godono di deroghe all'applicazione del regolamento nel suo complesso, fatta eccezione per gli articoli 13 (*Responsabilità per i passeggeri e i bagagli*) e 14 (*Assicurazione e copertura della responsabilità*).

Sei Stati membri hanno concesso deroghe all'applicabilità dell'articolo 10 del regolamento in quanto diffondere dati in tempo reale alle imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti, ai tour operator o ai gestori delle stazioni non è tecnicamente fattibile per i gestori dell'infrastruttura([24]). In tutti i casi la deroga si applica fino al 7 giugno 2030 (articolo 2, paragrafo 5, del regolamento).

Otto Stati membri si sono avvalsi della possibilità di applicare **un periodo di notifica preventiva più lungo, pari a 36 ore anziché a 24 ore, per l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta**([25]). In tutti i casi la deroga si applica fino al 30 giugno 2026, in linea con il periodo massimo consentito per tale deroga a norma dell'articolo 24, lettera a), terzo comma, del regolamento. Nella maggior parte degli Stati membri il periodo massimo di notifica preventiva di 24 ore è già applicato dall'entrata in vigore dell'atto, ossia dal 7 giugno 2023. In Danimarca l'ambito di applicazione di questa deroga è più ristretto, in quanto si applica soltanto ai servizi ferroviari transfrontalieri verso la Germania e non a tutti i servizi ferroviari per passeggeri.

Ne consegue che il ricorso alle deroghe ai sensi del regolamento è relativamente diffuso, ma varia notevolmente in termini di ambito di applicazione. Un numero considerevole di Stati membri si avvale di diverse opzioni di deroga, in particolare quelle relative ai servizi urbani, extraurbani e regionali, nonché dell'opzione per i servizi ferroviari prestati esclusivamente a fini storici o turistici. Di contro, altre possibilità di deroga, quali quelle relative ai servizi ferroviari nazionali a lunga distanza e ai servizi ferroviari internazionali verso paesi terzi, sono adottate da un gruppo più ristretto di Stati membri.

Se decidono di concedere a determinati servizi ferroviari deroghe all'applicazione di alcune disposizioni del presente regolamento, gli Stati membri devono informarne la Commissione di conseguenza. Nel fornire tali informazioni, gli Stati membri devono indicare i motivi per cui concedono le deroghe in questione. Il considerando 10 del regolamento chiarisce che, nell'informare la Commissione in merito alle deroghe concesse, gli Stati membri dovrebbero altresì spiegare le misure adottate o previste per conformarsi agli obblighi stabiliti dal regolamento alla scadenza delle deroghe in questione. Misure nazionali di esecuzione, comprese le deroghe concesse a norma del regolamento, sono state notificate alla Commissione da 26 Stati membri([26])

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. L'ambito di applicazione delle deroghe e l'applicabilità a tutti i paesi terzi o a paesi terzi specifici possono differire.
([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.
([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.
([26]) Oltre ai 25 Stati membri dotati di rete ferroviaria, uno Stato membro privo di rete ferroviaria (MT) ha notificato misure di esecuzione alla Commissione, mentre l'altro (CY) non l'ha ancora fatto. Deve in particolare essere designato un organismo nazionale di applicazione al fine di garantire il monitoraggio e l'applicazione degli obblighi previsti dal regolamento per quanto riguarda i venditori di biglietti e i tour operator che potrebbero essere stabiliti nel territorio di uno Stato membro privo di rete ferroviaria.

Rispetto all'approccio adottato ai sensi del regolamento precedente, ciò suggerisce una transizione verso un uso più strutturato e differenziato delle deroghe. Nell'ambito del quadro precedente, vi era un ampio ricorso alle deroghe in tutti gli Stati membri e in tutte le categorie di servizi e dette deroghe avevano spesso un ambito di applicazione ampio; alcune deroghe erano persino rinnovabili per lunghi periodi. Nel contesto del quadro attuale continuano ad esistere deroghe, in particolare per i servizi urbani, extraurbani e regionali, ma vige una distinzione più chiara tra un gruppo limitato di utilizzatori che fanno un uso più ampio dei servizi([27]) e un numero crescente di Stati membri che fanno un ricorso limitato([28]) o (pressoché)([29]) nullo([30]) alle deroghe. Inoltre le deroghe sono più spesso definite come eccezioni mirate e specifiche per ciascuna disposizione oppure come rinvii limitati nel tempo, piuttosto che come esclusioni ampie e a tempo indeterminato, il che suggerisce una graduale riduzione del ruolo delle deroghe e una corrispondente espansione della portata del regolamento nella pratica.

2.2. Parità di trattamento (articolo 5)

L'articolo 5 del regolamento impone alle imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti e ai tour operator di offrire condizioni contrattuali e tariffe senza discriminazioni dirette o indirette basate sulla nazionalità del passeggero (di uno Stato membro) o sul luogo di stabilimento del fornitore nell'UE. Tale disposizione non pregiudica le tariffe sociali e si applica anche alle prenotazioni di cui all'articolo 11 del regolamento. Disposizioni analoghe in materia di non discriminazione esistevano già per altri modi di trasporto prima dell'entrata in vigore del regolamento, mentre nel contesto dei viaggi ferroviari si è dovuto ricorrere alla disposizione generale del trattato in materia di non discriminazione (articolo 18 del trattato sul funzionamento dell'UE). L'introduzione dell'articolo 5 aumenta pertanto la certezza del diritto. Inoltre questo articolo costituisce una delle disposizioni fondamentali obbligatorie del regolamento che non possono essere oggetto di deroga per i servizi ferroviari (extra)urbani e regionali per passeggeri, né per i servizi nazionali a lunga distanza.

Sulla base delle prove disponibili raccolte nel contesto dello studio di sostegno, non sembra esservi alcuna discriminazione diretta basata sulla nazionalità in alcuno Stato membro. Le imprese ferroviarie consultate hanno confermato che, sebbene possano applicarsi tariffe diverse (ad esempio una tariffa sociale, uno sconto per comitive, un aumento di prezzo in prossimità della data del viaggio, prezzi diversi a seconda del venditore di biglietti), non si applicano discriminazioni o prezzi diversi sulla base della nazionalità.

Allo stesso tempo, lo studio di sostegno contiene altresì indicazioni secondo cui i cittadini stranieri di uno Stato membro possono essere soggetti a un trattamento diverso nella pratica in considerazione dell'obbligo di garantire l'accesso alle tariffe sociali, ad esempio richiedendo certificazioni nazionali. Ciò può potenzialmente limitare l'accesso a tali sconti per i passeggeri che non sono cittadini dello Stato membro interessato, in quanto, anche se normalmente avrebbero diritto allo sconto (ad esempio perché sono una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o uno studente), potrebbero non disporre della certificazione nazionale richiesta per acquistare un biglietto scontato. Conformemente alla

([27]) BG, HU, RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.
([29]) In particolare, diversi Stati membri hanno concesso deroghe al regolamento soltanto ai servizi prestati esclusivamente a fini storici o turistici.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea([31]), ogni caso relativo a tariffe sociali a favore di residenti deve essere valutato individualmente e può essere considerato accettabile ai sensi del diritto dell'UE se è giustificato da considerazioni oggettive di interesse generale, indipendenti dalla nazionalità delle persone interessate, e se la misura è proporzionata all'obiettivo perseguito.

Le relazioni degli organismi nazionali di applicazione a norma dell'articolo 32 del regolamento presentate da tre Stati membri([32]) menzionano l'articolo 5 nella descrizione delle loro attività di applicazione. Non sono tuttavia attualmente in corso reclami, indagini o sanzioni esplicitamente collegati all'articolo 5 del regolamento. Solo la relazione di un organismo nazionale di applicazione([33]) elenca 14 reclami come "Discriminazione dei passeggeri a motivo della nazionalità" su 647 incidenti relativi al regolamento nel 2024, ma non vi sono dettagli in merito agli esiti, alle indagini o alle sanzioni a norma del regolamento. La relazione di un altro organismo nazionale di applicazione([34]) elenca l'articolo 5 del regolamento tra le sanzioni, ma non menziona provvedimenti. Ciò è in linea con i colloqui tenuti nel contesto dello studio di sostegno, il che indica che le questioni legate alla discriminazione basata direttamente sulla nazionalità sono rare o del tutto assenti.

2.3. Trasporto di biciclette (articolo 6)

Il regolamento rafforza il diritto preesistente al trasporto di biciclette a norma del regolamento (CE) n. 1371/2007 stabilendo che i passeggeri hanno il diritto di portare biciclette a bordo (dietro pagamento di un corrispettivo ragionevole, se del caso). Figurano in tale contesto il diritto di effettuare una prenotazione per il trasporto di biciclette su treni per i quali è richiesta la prenotazione e la messa a disposizione di mezzi di ricorso in caso di rifiuto ingiustificato di spazi riservati (itinerario alternativo a norma dell'articolo 18, indennizzo a norma dell'articolo 19, assistenza a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, del regolamento). Il regolamento introduce inoltre obblighi di stivaggio (l'uso di spazi designati, ove disponibili, altrimenti uno stivaggio controllato dai passeggeri che eviti danni ad altri od ostacoli alle operazioni). Le imprese ferroviarie sono inoltre tenute a pubblicare i limiti e le condizioni di capacità sui siti web e presso le stazioni, applicando le specifiche tecniche per l'interoperabilità delle applicazioni telematiche per i passeggeri. Il regolamento introduce inoltre l'obbligo secondo cui, a decorrere dal 7 giugno 2025, le procedure di appalto per il nuovo materiale rotabile o per ammodernamenti significativi che richiedono una nuova autorizzazione all'immissione dei veicoli sul mercato (escluse le carrozze ristorante, le carrozze letto o le carrozze cuccette) devono includere all'interno delle composizioni dei treni un numero adeguato di spazi dedicati per biciclette assemblate (rispetto alle sole biciclette piegate). Inoltre l'articolo 6, paragrafi 5 e 6, consente alle imprese ferroviarie o alle autorità competenti a norma del regolamento (CE) n. 1370/2007 di adottare piani per il trasporto di biciclette a seguito di una consultazione pubblica. In assenza di tali piani o qualora detti piani non determinino un numero di spazi appositi per le biciclette assemblate, si applica un valore predefinito pari ad almeno quattro spazi appositi per ciascuna composizione del treno. Tale prescrizione può essere soggetta a eccezioni oggettivamente giustificate (ad esempio la domanda stagionale legata al

([31]) Cfr. ad esempio la sentenza della Corte del 1º ottobre 2009, *Gottwald*, C-103/08, ECLI:EU:C:2009:597, punti 27 e 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

trasporto di sci su tratte caratterizzate da un trasporto di biciclette limitato), mentre gli Stati membri possono imporre minimi più elevati per determinati tipi di servizi.

Le disposizioni di cui all'articolo 6 possono essere **oggetto di deroga** per i servizi ferroviari urbani ed extraurbani per passeggeri (articolo 2, paragrafo 6, lettera a)), i servizi internazionali in cui una parte significativa del servizio è operata al di fuori del territorio dell'Unione (articolo 2, paragrafo 6, lettera b)) e i servizi prestati esclusivamente a fini storici o turistici (articolo 2, paragrafo 2). Tuttavia le disposizioni di cui all'articolo 6 non possono essere oggetto di deroghe e si applicano sempre pienamente ai servizi ferroviari regionali per passeggeri (articolo 2, paragrafo 8, secondo comma) e ai servizi ferroviari a lunga distanza per passeggeri, che sono definiti come non urbani, non extraurbani e non regionali (articolo 3, punto 15)). Ciò garantisce che le prescrizioni relative al trasporto di biciclette rimangano obbligatorie per tali servizi di rete essenziali. Nel complesso, la possibilità di concedere deroghe a tale disposizione non è stata molto sfruttata dagli Stati membri: per i servizi ferroviari urbani o extraurbani, sono state notificate deroghe da sette Stati membri([35]), e anche in relazione ai servizi internazionali in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori del territorio dell'Unione sono state notificate deroghe da sette Stati membri([36]).

In termini di risultati, lo studio di sostegno suggerisce che cinque Stati membri impongono alle imprese ferroviarie di elaborare **piani per le biciclette**([37]). In due Stati membri le imprese ferroviarie hanno elaborato tali piani in assenza di prescrizioni nazionali([38]). Il numero di spazi per biciclette è indicato nei piani per le biciclette delle imprese ferroviarie che operano in quattro Stati membri([39]). Nello studio di sostegno è indicato che tali piani sono stati definiti in consultazione con il pubblico e le organizzazioni rappresentative pertinenti.

Sulla base delle informazioni disponibili, sembra inoltre che uno Stato membro (la Francia) abbia approvato una **normativa nazionale che fissa un numero minimo più elevato di spazi per biciclette**: otto spazi per treni nuovi e ristrutturati destinati a servizi ad accesso aperto, servizi di interesse nazionale e taluni servizi regionali([40]).

Nello studio di sostegno è stato rilevato altresì che il **numero minimo di quattro spazi per biciclette** è rispettato dalle imprese ferroviarie storiche che operano in 17 Stati membri([41]). In circostanze specifiche, tuttavia, nei servizi forniti dalle imprese ferroviarie in 14 Stati membri possono essere disponibili meno di quattro spazi per biciclette([42]). Ciò può essere dovuto, ad esempio, alla capacità limitata su determinati treni, percorsi o servizi, o a limiti fissati durante stagioni specifiche o in caso di sovraffollamento. Il numero minimo di spazi per biciclette messi a disposizione da ciascuna impresa ferroviaria può variare altresì a seconda del treno o del servizio. Allo stesso tempo, in talune situazioni

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO e SK. Per la Francia, la deroga notificata non si applica all'articolo 6, paragrafi 3 e 4, del regolamento.
([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([37]) DE (dal dicembre 2025), ES, FR, HU, LU; l'articolo 6, paragrafo 5, del regolamento consente agli Stati membri di esigere che le autorità competenti e le imprese ferroviarie operanti sul loro territorio definiscano tali piani.
([38]) NL e DE (in Germania esistevano piani per le biciclette prima che iniziasse ad applicarsi l'obbligo giuridico nazionale di disporre di un piano).
([39]) DE, FR, HU, NL.
([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, come introdotto dal *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.

possono essere disponibili più di quattro spazi per biciclette nell'ambito di servizi forniti da imprese ferroviarie storiche in 11 Stati membri([43]). Ciò può avvenire, ad esempio, quando viene utilizzato materiale rotabile più recente.

Dato che l'articolo 6, paragrafo 4, del regolamento è entrato in vigore nel giugno 2025, in quasi tutti gli Stati membri che dispongono di servizi ferroviari, le imprese ferroviarie che sono state valutate nell'ambito dello studio di sostegno sembrano ora tenere conto delle prescrizioni minime in materia di spazio per le biciclette al momento dell'**acquisto** di nuovo materiale rotabile.

Dallo studio di sostegno emerge altresì che le imprese ferroviarie in quasi tutti gli Stati membri richiedono il pagamento di un **corrispettivo** per il trasporto di una bicicletta a bordo di un treno. Tali corrispettivi fissi o variabili sono in genere compresi tra 1,50 EUR e 7,95 EUR. La maggior parte delle imprese ferroviarie richiede altresì la **prenotazione preventiva**, in particolare per i servizi in cui la prenotazione dei posti è obbligatoria.

La maggior parte delle imprese ferroviarie oggetto dello studio di sostegno sembra imporre una qualche forma di **restrizione operativa** (ad esempio ore di punta, norme stagionali, servizi sostitutivi tramite autobus), anche in relazione al peso e alle dimensioni delle biciclette trasportate (ad esempio restrizioni sulle biciclette da trasporto o sulle "fat bike").

In sintesi, il livello di attuazione sembra essere generalmente buono e ha altresì generato uno slancio positivo per promuovere il trasporto di biciclette a bordo dei treni.

Sulla base delle relazioni degli organismi nazionali di applicazione, negli Stati membri esaminati si è registrata una bassa incidenza di reclami in relazione alle biciclette. Due organismi nazionali di applicazione([44]) hanno registrato due reclami ciascuno, mentre un altro([45]) ha registrato un reclamo; un organismo nazionale di applicazione([46]) ha indicato che lo 0,7 % dei reclami ricevuti riguardava biciclette. Un altro organismo nazionale di applicazione([47]) sta monitorando se le informazioni sul trasporto di biciclette sono visualizzate sui siti web dei vettori e ha pianificato attività di applicazione delle norme in futuro. Per quanto riguarda il monitoraggio generale dell'articolo 6 del regolamento da parte degli organismi nazionali di applicazione, è necessario un monitoraggio continuo e, se del caso, occorre intervenire sul numero minimo di biciclette sui treni e sulle informazioni ai passeggeri in merito alle condizioni di trasporto di biciclette.

2.4. Informazioni di viaggio in tempo reale (articolo 10)

L'articolo 10 del regolamento ha introdotto la possibilità di avere accesso a informazioni in tempo reale in merito a ritardi, prenotazioni e disponibilità al fine di rendere più dinamico il mercato dell'emissione di biglietti ferroviari e incoraggiare la vendita di biglietti più innovativi. Tale possibilità dovrebbe consentire a vettori ferroviari, venditori di biglietti e tour operator diversi di vendere biglietti aggregati di vettori diversi e per una varietà di coincidenze. Questo articolo elimina inoltre la precedente discriminazione tra i passeggeri, ai sensi della quale soltanto coloro che avevano acquistato il biglietto direttamente dall'impresa ferroviaria ottenevano informazioni complete sui ritardi (che si

([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.
([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

verificano in tempo reale, se il vettore offre tali informazioni, ad esempio in un'applicazione) e ulteriori possibilità di coincidenza per proseguire il viaggio.

L'articolo 10 del regolamento, che si fonda sull'articolo 10 del regolamento (CE) n. 1371/2007, contiene due motivi a sostegno della condivisione di dati tra soggetti diversi del settore ferroviario in generale. Innanzitutto, obbliga i gestori dell'infrastruttura a diffondere in tempo reale i dati relativi agli arrivi e alle partenze dei treni alle imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti, ai tour operator e ai gestori delle stazioni. In secondo luogo le imprese ferroviarie devono fornire alle altre imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti e ai tour operator che vendono i loro servizi l'accesso alle informazioni di viaggio minime (allegato II, parti I e II) e l'accesso alle operazioni sui sistemi di prenotazione (allegato II, parte III). Come indicato in precedenza, gli Stati membri possono concedere deroghe in relazione a questo articolo fino al 7 giugno 2030 se non è tecnicamente fattibile per il gestore dell'infrastruttura rispettare l'obbligo di condividere i dati sul traffico in tempo reale conformemente alle norme di cui all'articolo 10.

Se per i gestori dell'infrastruttura è tecnicamente impossibile presentare dati sul traffico in tempo reale (ossia tali dati non possono essere forniti a nessun soggetto), uno Stato membro può applicare una deroga da tale obbligo fino al 2030. Tuttavia lo Stato membro deve riesaminare la situazione e riferire alla Commissione europea ogni due anni. Tale obbligo di comunicazione è stato introdotto al fine di rendere trasparenti le difficoltà e contribuire ad accelerare la ricerca di soluzioni a tali problemi tecnici.

Per quanto riguarda la diffusione di dati in tempo reale da parte dei gestori dell'infrastruttura a norma dell'articolo 10, paragrafo 1, del regolamento, sei Stati membri([48]) hanno notificato alla Commissione una **deroga** totale **da tale articolo fino al 2030**. Alcuni altri Stati membri hanno notificato deroghe specifiche relative a questo articolo per i servizi urbani ed extraurbani([49]); i servizi regionali([50]); i servizi internazionali al di fuori dell'UE([51]); e servizi a fini storici o turistici([52]).

In relazione all'obbligo imposto ai **gestori dell'infrastruttura** dall'articolo 10, paragrafo 1, del regolamento, dallo studio di sostegno emerge un'ampia diffusione di informazioni sul traffico in tempo reale alle imprese ferroviarie, ma una fornitura disomogenea di informazioni in tempo reale ad altri soggetti. Secondo lo studio, i gestori dell'infrastruttura sembrano fornire informazioni sul traffico in tempo reale alle imprese ferroviarie in 22 Stati membri([53]); ai gestori delle stazioni in 11 Stati membri([54]); ai venditori di biglietti in 12 Stati membri([55]); e ai tour operator in 10 Stati membri([56]). Dallo studio emerge altresì che i gestori dell'infrastruttura forniscono dati a titolo gratuito in 12 Stati membri([57]). In taluni Stati membri sono state segnalate prove di rapporti contrattuali per la fornitura di tali dati([58]). In Francia il gestore dell'infrastruttura mette a disposizione i dati in due forme.

([48]) AT, HR, HU, LV, PL e RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK, SI. Per la Francia, sebbene non sia stato possibile ottenere informazioni al riguardo, il fatto che il gestore dell'infrastruttura riscuota un corrispettivo per la diffusione di determinati dati in tempo reale suggerisce che potrebbero esistere alcuni accordi contrattuali.

La prima è costituita da dati aperti, gratuiti per tutti i soggetti che desiderano accedervi. Inoltre il gestore dell'infrastruttura offre anche diversi tipi di dati che possono essere integrati direttamente nei sistemi di ciascun soggetto, quali i venditori di biglietti e i tour operator. Questo tipo di dati non è obbligatorio per questi distributori di biglietti, sebbene il gestore dell'infrastruttura ne incoraggi l'uso e la disponibilità.

Per quanto riguarda l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento, che obbliga le **imprese ferroviarie** a fornire alle altre imprese ferroviarie, ai venditori di biglietti e ai tour operator che vendono i loro servizi l'accesso a una serie minima di informazioni di viaggio come stabilito dal regolamento, dall'articolo 2, paragrafo 5, del regolamento risulta che una deroga da parte di uno Stato membro si estende a tutte le disposizioni di cui all'articolo 10. Di conseguenza gli stessi Stati membri che hanno concesso deroghe relative all'articolo 10, paragrafo 1, del regolamento sono esentati altresì dalle prescrizioni di cui all'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento.

Dai dati disponibili dello studio di sostegno emerge che in otto Stati membri le imprese ferroviarie condividono le informazioni richieste con altre imprese ferroviarie([59]); in otto Stati membri con i venditori di biglietti([60]) e in cinque Stati membri con i tour operator([61]). Elementi di prova indicano inoltre che le informazioni prima del viaggio sono state condivise in 11 Stati membri([62]); le informazioni relative al percorso in sette Stati membri([63]); e l'accesso alle operazioni sui sistemi di prenotazione in 10 Stati membri([64]). Per quanto riguarda i prezzi, almeno alcuni corrispettivi sono imposti da imprese ferroviarie in due Stati membri([65]), mentre l'accesso è gratuito in 12 Stati membri([66]). In quattro Stati membri([67]) sono stati segnalati contratti formali o altri accordi con le imprese ferroviarie per le informazioni di viaggio minime.

Dalle relazioni degli organismi nazionali di applicazione([68]) emerge che alcuni di tali organismi hanno ricevuto reclami concernenti informazioni senza specificare se il reclamo riguardasse informazioni sul traffico in tempo reale. Nella sua relazione un organismo nazionale di applicazione([69]) ha evidenziato le proprie attività di applicazione in materia.

2.5. Biglietti cumulativi (articolo 12)

2.5.1. Obbligo di offrire biglietti cumulativi per servizi prestati da un'unica impresa ferroviaria

L'articolo 12, paragrafo 1, del regolamento ha introdotto un nuovo obbligo per i servizi ferroviari a lunga distanza o regionali per passeggeri prestati da un'"unica impresa

([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.

ferroviaria"([70]), che devono essere offerti come un biglietto cumulativo([71]) da tali imprese. L'obiettivo di questa misura è garantire una protezione più completa dei passeggeri che perdono coincidenze durante il viaggio e aumentare la disponibilità di biglietti cumulativi sul mercato. In particolare, i passeggeri titolari di un biglietto cumulativo che perdono una coincidenza tra servizi ferroviari oggetto di tale biglietto hanno il diritto di vedersi offrire la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o la prosecuzione del viaggio/un itinerario alternativo verso la destinazione finale; il diritto all'indennizzo (tranne in caso di rimborso del biglietto); e il diritto all'assistenza (bevande, pasti, alloggio)([72]).

Dai risultati dello studio di sostegno emerge che in tutti gli Stati membri in cui sono disponibili servizi ferroviari, le imprese ferroviarie che si qualificano come "unica impresa ferroviaria" offrono in genere viaggi sui propri servizi ferroviari regionali e a lunga percorrenza per passeggeri come biglietto cumulativo. Tale conformità complessiva può essere spiegata dalla ridotta portata dell'obbligo, che è limitato ai servizi di un'"unica impresa ferroviaria", ossia della stessa impresa ferroviaria o di più imprese appartenenti interamente a uno stesso soggetto.

Inoltre, in alcuni Stati membri, sono state individuate alcune caratteristiche particolari. Ad esempio, in Lussemburgo i viaggi ferroviari di seconda classe per passeggeri gestiti dall'impresa ferroviaria principale sono gratuiti e non richiedono un biglietto (cumulativo)([73]). Nei Paesi Bassi esiste un sistema nazionale di "check-in" e "check-out". I viaggi dei passeggeri iniziano quando effettuano il "check-in" presso la stazione di partenza e terminano quando effettuano il check-out presso la stazione di destinazione finale, indipendentemente da eventuali trasferimenti, dal tipo di servizi ferroviari utilizzati o dai cambi di impresa ferroviaria. Nella pratica, tale soluzione sembra funzionare come un sistema di emissione di biglietti cumulativi.

2.5.2. Cooperazione per altri servizi di trasporto ferroviario di passeggeri

Per i servizi di trasporto ferroviario di passeggeri diversi da quelli a lunga distanza o regionali effettuati da uniche imprese ferroviarie, l'articolo 12, paragrafo 1, del regolamento stabilisce che le imprese ferroviarie compiono ogni ragionevole sforzo al fine di offrire biglietti cumulativi e cooperano a tal fine.

Per quanto concerne i servizi ferroviari urbani ed extraurbani per passeggeri, dai risultati dello studio di sostegno emerge che sono offerti biglietti cumulativi anche per questi servizi gestiti da imprese ferroviarie in 17 Stati membri([74]). Tali biglietti sembrano persino essere offerti dalla principale impresa ferroviaria in due Stati membri che hanno notificato

([70]) Il termine "unica impresa ferroviaria" non include soltanto i servizi offerti dalla stessa impresa ferroviaria, ma fa altresì riferimento a tutte le imprese ferroviarie che sono interamente possedute dallo stesso proprietario o che sono imprese controllate interamente possedute da una delle imprese ferroviarie interessate.

([71]) Un biglietto cumulativo è definito all'articolo 3, punto 35), della direttiva 2012/34/UE, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico come "*uno o più biglietti che rappresentano un contratto di trasporto per servizi ferroviari consecutivi effettuati da una o più imprese ferroviarie*". Cfr. anche l'articolo 3, paragrafo 9, del regolamento (UE) 2021/782.

([72]) Articolo 12 (*Biglietti cumulativi*), paragrafo 3, del regolamento.

([73]) Il Lussemburgo ha concesso ai servizi ferroviari regionali nazionali per passeggeri deroghe all'applicazione dell'articolo 12, paragrafo 1, del regolamento fino al giugno 2028. Cfr. studio a sostegno della relazione sull'attuazione del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e sui risultati conseguiti dallo stesso, sezione 2.6.4.1 dedicata alla disponibilità di biglietti cumulativi nella relazione finale.

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.

una deroga all'articolo 12, paragrafo 1, del regolamento per i servizi (extra)urbani([75]). Da questi casi emerge che, nella pratica, i biglietti cumulativi possono essere offerti in misura più ampia per tali servizi rispetto a quanto si possa dedurre dal solo quadro di deroga. Di contro, i biglietti cumulativi per i servizi (extra)urbani non sembrano essere disponibili in tre Stati membri che non hanno notificato una deroga in relazione all'articolo 12, paragrafo 1, del regolamento([76]).

Per quanto concerne i viaggi ferroviari nazionali (ossia all'interno di un unico Stato membro), sono state riscontrate prove di sistemi di emissione di biglietti cumulativi che interessano diverse imprese ferroviarie in un numero limitato di Stati membri:

- in Cechia, nell'ambito del sistema *Oneticket*, indipendentemente dal numero di imprese ferroviarie, l'intero viaggio è considerato un unico contratto di trasporto quando è effettuato all'interno della rete ferroviaria del paese. Si applicano i diritti dei passeggeri in caso di perturbazione del viaggio([77]);

- in Germania, le imprese ferroviarie partecipano ad un sistema tariffario comune nel quadro del *Deutschlandtarif*. I biglietti emessi per un viaggio consistente in servizi ferroviari direttamente adiacenti di imprese partecipanti al *Deutschlandtarif*, compresi i pass temporanei come il *Deutschlandticket* mensile, sono considerati un biglietto cumulativo ai sensi del regolamento. Il *Deutschlandtarif* riguarda principalmente i servizi ferroviari regionali e (extra)urbani per passeggeri forniti da circa 50 imprese ferroviarie pubbliche e private e non comprende i servizi a lunga distanza forniti, ad esempio, da DB Fernverkehr AG, Flixtrain o Eurostar([78]);

- in Ungheria tutti i biglietti per viaggi nazionali sono considerati biglietti cumulativi, compresi i biglietti per viaggi che interessano svariate imprese ferroviarie diverse. La maggior parte dei servizi nazionali di trasporto ferroviario di passeggeri è tuttavia gestita da MÁV e GYSEV. Quest'ultima gestisce solo alcuni servizi ferroviari nell'area nord-occidentale del paese. GYSEV è inoltre parzialmente di proprietà dello Stato ungherese, come MÁV([79]);

- in Polonia PKP Intercity collabora con nove imprese ferroviarie regionali per offrire biglietti combinati che integrano le tariffe (*Wspolny Bilet* o WB). Il biglietto WB non si estende ai viaggi su treni TLK([80]) o Intercity (IC) in vagoni letto o cuccette, né ai servizi ferroviari gestiti da imprese ferroviarie che hanno deciso di non partecipare a tale cooperazione([81]). In caso di ritardi o altri ostacoli che causano la perdita di coincidenze, i passeggeri possono ottenere un certificato di ritardo per il proseguimento condizionale del viaggio sul successivo treno disponibile dell'impresa ferroviaria partecipante, in funzione della disponibilità di posti, con diritto a un rimborso o un indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria emittente per

([75]) HU, SK.
([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Cfr. https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ e le parti A e C delle condizioni tariffarie (*Tarifbedingungen*; versione del 14 dicembre 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK o *Twoje Linie Kolejowe* sono treni a lunga percorrenza che effettuano più fermate e viaggiano a velocità inferiori rispetto ai treni Intercity.
([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.

l'intera tariffa integrata([82]). Questo regime non riguarda tuttavia alcune imprese ferroviarie indipendenti attive sul mercato polacco, quali RegioJet e Leo Express([83]);

- in Svezia *Resplus* offre ai passeggeri la possibilità di combinare i viaggi con più operatori dei trasporti (treno, autobus, traghetto, ecc.) tramite un unico biglietto Resplus, grazie alla cooperazione tra gli operatori dei trasporti pubblici svedesi. Ogni treno che inizia o termina la propria corsa in Svezia rientra nell'ambito di applicazione di Resplus. In caso di perdita di coincidenza durante un viaggio Resplus, si applica la *Kom-Fram-Garanti*(garanzia di arrivo). Ciò significa che incombe all'operatore dei trasporti che causa la perdita di coincidenza da parte del passeggero la responsabilità di: garantire che il passeggero possa proseguire il suo viaggio; fornire alternative per il cambio di prenotazione; offrire alloggio, vitto e bevande; e corrispondere un rimborso o un indennizzo parziale o totale per il ritardo (per viaggi combinati con una distanza totale superiore a 150 km), utilizzando le stesse soglie e gli stessi valori di cui al regolamento([84]).

La cooperazione nazionale tra imprese ferroviarie al fine di offrire biglietti cumulativi non sembra aver luogo in altri Stati membri. In taluni casi, ciò può essere spiegato dal fatto che attualmente soltanto un'impresa ferroviaria fornisce servizi nazionali ferroviari per passeggeri sul rispettivo territorio.

La cooperazione in materia di servizi ferroviari transfrontalieri per passeggeri avviene su base volontaria al fine di offrire biglietti cumulativi per alcuni viaggi con una o più coincidenze, ma tale cooperazione non sembra avvenire in modo sistematico all'interno dell'UE([85]).

2.5.3. Informazioni ai passeggeri in merito ai biglietti cumulativi

Dall'articolo 12, paragrafo 2, del regolamento risulta che prima dell'acquisto di uno o più biglietti per un viaggio comprendente una o più coincidenze il passeggero è informato se tali biglietti costituiscono un biglietto cumulativo([86]). Dal punto di vista del passeggero, tale prescrizione è fondamentale al fine di comprendere e prevedere il livello di protezione associato al biglietto o ai biglietti in caso di perturbazione del viaggio durante uno spostamento che incide sulla coincidenza del passeggero tra i diversi servizi ferroviari per passeggeri.

Nello studio a sostegno della presente relazione sono stati riscontrati diversi mezzi attraverso i quali i portatori di interessi (principalmente le imprese ferroviarie storiche) sembrano conformarsi a tale obbligo di informazione prima dell'acquisto. Tra gli esempi citati dai portatori di interessi figurano un'etichetta o un avviso in momenti diversi del processo di prenotazione online([87]), informazioni orali fornite dal personale presso le biglietterie, dagli sportelli di servizio o durante vendite telefoniche, nonché informazioni contenute nei termini e nelle condizioni dell'impresa ferroviaria. Allo stesso tempo, dallo

([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portale Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Cfr. SWD(2026) 233.
([86]) Dai considerando 24 e 25 del regolamento risulta che tali informazioni devono essere fornite "chiaramente".
([87]) Ad esempio soltanto dopo che il passeggero ha selezionato il viaggio e talvolta anche subito prima del pagamento.

studio emerge altresì che, in alcuni Stati membri, i passeggeri non sono informati prima dell'acquisto in merito al fatto che il biglietto o i biglietti costituiscano o meno un biglietto cumulativo. Per un paio di Stati membri ciò può essere spiegato dal fatto che tutti i biglietti nazionali acquistati nell'ambito di un'unica operazione sono considerati biglietti cumulativi, una circostanza questa che riduce quindi la necessità di informare esplicitamente i passeggeri prima dell'acquisto([88]). Dallo studio di sostegno si evince altresì che in almeno uno Stato membro, la principale impresa ferroviaria e l'organizzazione rappresentativa dei passeggeri hanno espresso disaccordo in merito all'effettiva fornitura di tali informazioni prima dell'acquisto([89]).

Sembrerebbe pertanto che i passeggeri non siano sempre informati in modo coerente e chiaro prima dell'acquisto se il biglietto o i biglietti che acquistano per un viaggio ferroviario costituiscono un biglietto cumulativo. La varietà di potenziali mezzi di comunicazione esistenti nei vari Stati membri per fornire tali informazioni ai passeggeri in momenti diversi del processo di prenotazione (ammesso che tali informazioni siano fornite) fa sì che per i passeggeri risulti difficile orientarsi nel processo da seguire per ottenere le informazioni e comprendere i loro diritti. Ciò è ancora più problematico quando un passeggero effettua un viaggio con più imprese ferroviarie (in assenza di un obbligo di fornire biglietti cumulativi), potenzialmente in più Stati membri.

Una relazione di un organismo nazionale di applicazione menziona un reclamo relativo alle informazioni sui biglietti cumulativi, senza fornire ulteriori dettagli([90]).

2.5.4. Responsabilità per i biglietti cumulativi

In linea con l'articolo 12, paragrafo 3, del regolamento, e come già menzionato in precedenza, se un viaggio che comprende una o più coincidenze è venduto come biglietto cumulativo, l'impresa ferroviaria è tenuta a rimborsare od offrire itinerari alternativi([91]), indennizzare([92]) e fornire assistenza([93]) al passeggero qualora quest'ultimo perda una o più coincidenze.

Nell'ambito dello studio di sostegno, sebbene la maggior parte dei portatori di interessi consultati negli Stati membri esaminati non sia stata in grado di fornire informazioni al riguardo, gli elementi di prova disponibili, ottenuti principalmente dalle imprese ferroviarie storiche, suggeriscono che la grande maggioranza dei passeggeri opta per itinerari alternativi quando perde coincidenze su viaggi acquistati con biglietti cumulativi([94]).

Il regolamento tiene inoltre conto della situazione in cui un'impresa ferroviaria vende, di propria iniziativa, una combinazione di biglietti per un viaggio che coinvolge imprese ferroviarie che non fanno parte della medesima impresa ferroviaria, e lo fa nel contesto di

([88]) FI, SE.

([89]) In particolare, la situazione è controversa nei Paesi Bassi: l'impresa ferroviaria riferisce che i passeggeri sono informati prima di finalizzare l'acquisto, mentre l'organizzazione di passeggeri ritiene che questi ultimi non siano sistematicamente informati.

([90]) HU.

([91]) Articolo 18 (*Rimborso e itinerari alternativi*) del regolamento.

([92]) Articolo 19 *(Indennizzo)* del regolamento.

([93]) Articolo 20 *(Assistenza)* del regolamento.

([94]) Nello studio di sostegno è stato riscontrato altresì che taluni passeggeri non chiedono né il rimborso né un itinerario alternativo, ma abbandonano semplicemente il viaggio senza chiedere il rimborso pur essendo idonei a riceverlo. Ad esempio la Germania ha stimato che: il 60-70 % dei passeggeri opta per itinerari alternativi, il 10-15 % per il rimborso, il 20-30 % per un indennizzo e circa il 5 % richiede assistenza.

un'unica transazione commerciale. In tal caso, in generale, si presume che si tratti di un biglietto cumulativo, fatto salvo il caso in cui l'impresa informi il passeggero, prima dell'acquisto, in merito al fatto che i biglietti rappresentano contratti di trasporto distinti([95]).

Informazioni corrette riguardanti il servizio ferroviario sono essenziali anche quando i passeggeri acquistano i biglietti da un venditore di biglietti o da un tour operator. Quando i venditori di biglietti o i tour operator vendono biglietti separati sotto forma di pacchetto nel contesto di un'unica transazione commerciale, dovrebbero informare chiaramente il passeggero, prima dell'acquisto, che tali biglietti non offrono lo stesso livello di tutela dei biglietti cumulativi e non sono stati emessi come biglietti cumulativi dall'impresa ferroviaria o dalle imprese ferroviarie che prestano il servizio. In caso contrario, il venditore di biglietti o il tour operator è tenuto a rimborsare l'importo totale pagato nell'ambito di tale transazione per il biglietto o i biglietti e, inoltre, a versare un indennizzo equivalente al 75 % di tale importo nel caso in cui il passeggero perda una o più coincidenze([96]).

Le risultanze di cui allo studio di sostegno sembrano suggerire che, in linea con le conclusioni di cui alla sezione 2.5.3, quando ai passeggeri sono fornite informazioni sulla natura contrattuale distinta dei biglietti, ciò avviene in vari modi prima dell'acquisto (ad esempio su un sito web o durante il processo di prenotazione online) oppure dopo l'acquisto mediante un messaggio relativo al biglietto. In taluni Stati membri non è stato possibile riscontrare prove del fatto che tali informazioni siano state fornite, il che può essere spiegato in alcuni casi dal fatto che tutti i servizi ferroviari nazionali per passeggeri in tale Stato membro sono considerati biglietti cumulativi.

Accrescendo tale complessità, il regolamento prevede un regime di deroga ai sensi del quale gli Stati membri possono, a determinate condizioni, concedere deroghe agli obblighi di cui agli articoli da 18 a 20 del regolamento (ossia rimborso o itinerari alternativi, indennizzo e assistenza) per determinati servizi ferroviari([97]). Tali deroghe si applicano indipendentemente dal fatto che il passeggero sia o meno in possesso di un biglietto cumulativo. Di conseguenza vi possono essere situazioni nelle quali le imprese ferroviarie sono tenute a offrire biglietti cumulativi per un determinato tipo di servizio a norma dell'articolo 12, paragrafo 1, mentre lo stesso tipo di servizio è, in una certa misura, oggetto di deroghe in relazione alle corrispondenti norme in materia di responsabilità per la perdita di coincidenze di cui agli articoli da 18 a 20([98]).

Talune imprese ferroviarie hanno concluso accordi settoriali multilaterali per fornire assistenza ai passeggeri in caso di perdita di una coincidenza tra servizi ferroviari di imprese diverse non coperti da un biglietto cumulativo (ad esempio l'accordo AJC (*Agreement on Journey Continuation*)([99]) e l'accordo HOTNAT (*Hop On the Next*

([95]) Cfr. articolo 12 (*Biglietti cumulativi*), paragrafo 4, e considerando 24 del regolamento.
([96]) Cfr. articolo 12 (*Biglietti cumulativi*), paragrafi 4 e 5, e considerando 25 del regolamento.
([97]) Cfr. articolo 2 (*Ambito di applicazione*) del regolamento e precedente sezione 2.1.
([98]) Per un'analisi più dettagliata delle deroghe concesse dagli Stati membri applicabili ai biglietti cumulativi, cfr. studio a sostegno della relazione sull'attuazione del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e sui risultati conseguiti dallo stesso, sezione 2.6.4.3 della relazione finale, dedicata alle norme in materia di responsabilità nel contesto dei biglietti cumulativi.
([99]) Cfr. ultimo opuscolo informativo sull'AJC disponibile sul sito web del Comitato internazionale dei trasporti ferroviari (*Comité International des Transports ferroviaires*), pubblicato nel dicembre 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (nota: l'accordo completo non è pubblico).

Available Train)([100]). Il quadro giuridico generale in materia di responsabilità e comunicazione di informazioni ai passeggeri sembra contribuire a una situazione in cui i passeggeri hanno difficoltà a conoscere i loro diritti in caso di perdita di una coincidenza durante un viaggio ferroviario([101]).

La relazione di un organismo nazionale di applicazione([102]) fa riferimento a due reclami relativi alla responsabilità per viaggi continui e all'applicabilità o meno della responsabilità per i biglietti cumulativi. In un caso tale applicabilità è stata ritenuta valida, mentre nell'altro no.

2.6. Il diritto di organizzare autonomamente itinerari alternativi (articolo 18, paragrafo 3)

L'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento introduce il diritto dei passeggeri di "organizzare autonomamente itinerari alternativi", il che significa che i passeggeri possono prendere l'iniziativa di trovare un programma di viaggio alternativo non soltanto quando l'impresa ferroviaria non offre (immediatamente) un'alternativa valida. Ciò significa altresì che, cosa ancora più importante, i passeggeri possono ottenere dall'impresa ferroviaria il rimborso dei costi sostenuti per elaborare il proprio programma di viaggio. In assenza di tale diritto, i passeggeri che organizzano autonomamente i loro itinerari alternativi avrebbero diritto al massimo al rimborso del prezzo del biglietto e incontrerebbero difficoltà a recuperare i costi dovuti a soluzioni organizzate all'ultimo minuto alle tariffe giornaliere applicabili (che possono essere notevolmente superiori rispetto al prezzo del biglietto originale al momento della prenotazione).

Questa disposizione del regolamento prevede un approccio in due fasi per i passeggeri.

L'articolo 18, paragrafo 3, primo comma, del regolamento stabilisce che l'impresa ferroviaria può permettere, su richiesta del passeggero, che quest'ultimo concluda contratti con altri fornitori di servizi di trasporto in grado di consentirgli di raggiungere la destinazione finale in condizioni simili e, in tal caso, l'impresa ferroviaria deve rimborsare il passeggero per i costi sostenuti. Ciò presuppone che l'impresa ferroviaria accolga la richiesta del passeggero.

L'articolo 18, paragrafo 3, secondo comma, del regolamento ha introdotto un diritto nuovo affinché, se a un passeggero non è stata offerta una soluzione tempestiva da parte di un'impresa ferroviaria entro 100 minuti in caso di perturbazione del viaggio, il passeggero possa organizzare un trasporto pubblico alternativo per ferrovia, con pullman o autobus ed essere rimborsato dall'impresa per i "costi necessari, adeguati e ragionevoli" del biglietto aggiuntivo. Trascorsi 100 minuti, il passeggero non necessita più del consenso del vettore per organizzare un trasporto alternativo.

([100]) Cfr. sito web di Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT coinvolge soltanto un numero limitato di operatori ferroviari ad alta velocità appartenenti a Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS e NS). Riguarda inoltre soltanto le loro reti ad alta velocità.

([101]) Revisione mirata del regolamento (UE) n 2021/782 sui diritti e doveri dei passeggeri nel trasporto ferroviario, invito a presentare contributi.

([102]) DK.

Attualmente in sette Stati membri i **servizi ferroviari regionali** beneficiano esplicitamente di una deroga dall'applicazione dell'articolo 18, paragrafo 3([103]). Secondo le previsioni, tale deroga dovrebbe scadere il 7 giugno 2028([104]). Per i **servizi urbani e extraurbani**, l'articolo 18, paragrafo 3, non si applica in dieci Stati membri([105]). In sei Stati membri([106]) i **servizi ferroviari internazionali** verso paesi terzi sono esentati dall'applicazione dell'articolo 18.

Dallo studio di sostegno emerge un quadro frammentato dell'applicazione pratica dell'articolo 18, paragrafo 3, primo comma (ossia circostanze nelle quali è necessario il consenso dell'impresa ferroviaria alla richiesta di organizzazione autonoma di itinerari alternativi da parte del passeggero). Mentre la maggior parte delle imprese ferroviarie esaminate nello studio sembra consentire ai passeggeri di organizzare il proprio viaggio alternativo in caso di perturbazione, l'esercizio di tale diritto e il corrispondente rimborso dei costi possono essere subordinati a determinate condizioni da parte di talune di queste imprese. Tra queste figurano il fatto che si tratti dell'ultimo treno della giornata in circolazione, lunghi ritardi o l'assenza di informazioni, l'incapacità della ferrovia di offrire un'opzione adeguata oppure il diritto al rimborso può essere limitato a determinati mezzi di trasporto (treno o autobus/pullman) o ad alternative a basso costo. Per un paio di Stati membri è stato segnalato altresì che le imprese ferroviarie sembrano fare affidamento sulla propria capacità di organizzare itinerari alternativi e, in genere, non rimborsano i trasporti organizzati autonomamente dai passeggeri([107]). In alcuni Stati membri sono state segnalate opinioni divergenti in merito all'applicazione di questo nuovo diritto tra le imprese ferroviarie, da un lato, e le organizzazioni di passeggeri o gli organismi nazionali di applicazione, dall'altro([108]).

Per quanto riguarda l'articolo 18, paragrafo 3, secondo comma, del regolamento (ossia circostanze nelle quali il consenso dell'impresa ferroviaria non è più necessario dopo 100 minuti), la maggior parte delle imprese ferroviarie sostiene di rimborsare i passeggeri che esercitano il loro diritto a organizzare autonomamente itinerari alternativi. Tuttavia dai risultati dello studio di sostegno considerati individualmente non è possibile dimostrare se tale diritto sia effettivamente rispettato in modo coerente nella pratica.

Tali risultanze confermano le osservazioni della rete dei centri europei dei consumatori (ECC-Net) che evidenziano sfide relative all'applicazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento. Ad esempio, spesso i passeggeri non sono a conoscenza del termine di 100 minuti e lo hanno identificato come poco praticabile negli scenari relativi all'ultimo treno della giornata, in caso di perturbazioni di treni notturni e nei viaggi transfrontalieri complessi. L'ECC-Net ha sottolineato altresì la mancanza del trasporto aereo come modo alternativo valido di trasporto per le offerte di itinerari alternativi a norma dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento([109]).

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (per i servizi ferroviari nazionali con una percorrenza inferiore a 150 km). Una deroga all'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento è consentita soltanto fino al 7 giugno 2028, conformemente all'articolo 2, paragrafo 8, ultimo comma, del regolamento.
([104]) Cfr. articolo 2 (*Ambito di applicazione*), paragrafo 8, ultimo comma, del regolamento.
([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE per i servizi ferroviari nazionali con una percorrenza inferiore a 150 km e AT per i servizi urbani.
([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.
([107]) FI, RO.
([108]) BG, NL, SI.
([109]) *Strengthening Rail Passenger Rights in the EU* | Rete dei centri europei dei consumatori.

Un organismo nazionale di applicazione([110]) ha rilevato nella propria relazione biennale che vi era una maggiore necessità di spiegazioni per l'applicazione, in particolare per l'articolo 18. Le disposizioni di cui all'articolo 18 prevedono soltanto possibilità limitate per il passeggero di organizzare il proprio viaggio. Un altro organismo nazionale di applicazione([111]) ha osservato che, durante un evento in cui vi sono state diverse soppressioni di viaggi in treno a lunga distanza a causa di uno sciopero o di un guasto ai binari, ai passeggeri non è stato consentito di scegliere un itinerario alternativo gratuito per sostituire il viaggio soppresso. Dopo l'intervento dell'organismo nazionale di applicazione, l'impresa ferroviaria ha adottato misure per allinearsi alle norme.

Alla luce di quanto precede, il diritto all'organizzazione autonoma di itinerari alternativi introdotto dal regolamento non sembra essere applicato in modo coerente in tutta l'UE. Le norme sembrano portare a una varietà di pratiche di rimborso diverse, ammesso che siano applicate, che rafforzano la percezione di una mancanza di chiarezza per i passeggeri in relazione a tale diritto.

2.7. Indennizzo - Forza maggiore (articolo 19, paragrafo 10)

L'articolo 19, paragrafo 1, del regolamento stabilisce il principio secondo cui un passeggero ha diritto a un indennizzo da parte dell'impresa ferroviaria in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione finale indicati sul biglietto o sul biglietto cumulativo per il quale non gli è stato rimborsato il costo in conformità dell'articolo 18 del regolamento. Il regolamento stabilisce inoltre l'indennizzo minimo in caso di ritardo, che è fissato come percentuale del prezzo del biglietto([112]). L'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento esonera le imprese ferroviarie dal pagamento dell'indennizzo in caso di ritardo in tre scenari: 1) nel caso in cui dimostrino che il ritardo, la perdita di coincidenza o la soppressione sono dovuti direttamente a circostanze straordinarie esterne all'esercizio ferroviario. Tra tali circostanze eccezionali possono figurare condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche, malgrado l'impresa abbia adottato tutte le misure ragionevoli per evitarle od ovviare alle stesse; 2) colpa dei viaggatori; o 3) atti specifici di terzi (ad esempio sabotaggio, furto di cavi), esclusi gli scioperi del personale di un'impresa ferroviaria, o atti od omissioni di altre imprese ferroviarie, gestori dell'infrastruttura o gestori delle stazioni. Tali disposizioni si differenziano da quelle di cui all'articolo 17 del regolamento (CE) n. 1371/2007, che imponevano una responsabilità oggettiva senza ricorrere a tali deroghe (come confermato dalla giurisprudenza della Corte([113])). È inoltre importante rilevare che questa clausola di "forza maggiore" si applica soltanto all'indennizzo e non pregiudica l'applicazione di altri diritti dei passeggeri, quali gli itinerari alternativi e l'assistenza.

Nessuno Stato membro ha concesso espressamente deroghe in relazione all'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento. Tuttavia taluni Stati membri hanno concesso deroghe relative all'intero articolo 19 per i servizi ferroviari a lunga distanza([114]); i servizi ferroviari

([110]) DE.
([111]) FI, cfr. https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) In particolare l'indennizzo minimo è pari al 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e al 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.
([113]) Sentenza della Corte di giustizia del 26 settembre 2013, *ÖBB Personenverkehr*, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.

regionali([115]); i servizi ferroviari urbani ed extraurbani([116]); i servizi ferroviari offerti esclusivamente a fini storici o turistici([117]); e i servizi internazionali verso paesi terzi([118]).

Dallo studio di sostegno emerge che il ricorso a tale deroga varia da uno Stato membro all'altro. Nello stesso è stato rilevato altresì che in 13 Stati membri([119]) le imprese ferroviarie analizzate nello studio non applicherebbero la deroga nella pratica e pagherebbero un indennizzo anche nei casi in cui ritardi, soppressioni o coincidenze perse possano essere collegati a circostanze eccezionali. In 10 Stati membri([120]) le imprese ferroviarie esaminate nello studio hanno riferito di aver invocato la deroga, senza alcun indennizzo qualora ritardi, soppressioni o coincidenze perse fossero causati da eventi chiaramente al di fuori del loro controllo (quali condizioni meteorologiche avverse, incidenti o minacce alla sicurezza).

Dallo studio è emerso altresì che in 19 Stati membri i passeggeri sembrano ricevere un indennizzo dalle imprese esaminate quando ritardi, soppressioni e perdite di coincidenza sono causati da scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, da azioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura o da gestori dell'infrastruttura e delle stazioni([121]). In Grecia, soltanto i titolari di carte multiviaggio sono esplicitamente menzionati come ammissibili a ottenere un indennizzo in situazioni di sciopero. Dallo studio è emerso inoltre che le imprese ferroviarie esaminate in quattro Stati membri([122]) sembrano escludere del tutto tali ritardi, soppressioni e coincidenze perse dall'indennizzo. L'impresa ferroviaria esaminata in Romania offre un indennizzo soltanto in caso di scioperi, ma non per altre azioni da parte di terzi sulla rete.

Nel complesso, dalle prove disponibili raccolte nel contesto dello studio di sostegno si desume che la clausola di "forza maggiore" di cui all'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento non è applicata in modo coerente in tutta l'UE. In particolare, sembrerebbe che le principali imprese ferroviarie in circa la metà degli Stati membri rinuncino ai motivi di deroga per il pagamento dell'indennizzo introdotti dalla revisione del regolamento nel 2021 e continuino a corrispondere un indennizzo per gli eventi di cui all'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento. Inoltre sembrerebbe che, in un numero limitato di casi, il diritto di un passeggero di continuare a ricevere un indennizzo in caso di ritardi, soppressioni e perdite di coincidenza causati da scioperi del personale dell'impresa ferroviaria, da azioni di altre imprese che utilizzano la stessa infrastruttura o da gestori dell'infrastruttura e delle stazioni non sia applicato nella pratica.

Un organismo nazionale di applicazione([123]) ha affermato nella propria relazione che i motivi di esclusione di cui all'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento hanno indotto i passeggeri a presentare un reclamo con maggiore frequenza dopo il rigetto della loro richiesta di indennizzo.

([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
([122]) BG, CZ, HR, PL.
([123]) DE.

2.8. Modulo comune per le richieste di rimborso e di indennizzo (articolo 18, paragrafo 7, e articolo 19, paragrafo 6)

Conformemente all'articolo 18, paragrafo 7, e all'articolo 19, paragrafo 6, del regolamento, i passeggeri hanno il diritto di presentare alle imprese ferroviarie le loro richieste di rimborso e indennizzo utilizzando un modulo comune. A tal fine la Commissione ha adottato il regolamento di esecuzione (UE) 2024/949 della Commissione([124]). Sulla base dell'allegato di tale regolamento di esecuzione, la Commissione ha elaborato un modulo comune in tutte le lingue ufficiali dell'UE, adattato alle esigenze delle persone con disabilità visive, il quale è disponibile sul sito web della Commissione([125]). Il modulo comune può essere presentato sotto forma di documento fisico o per via elettronica([126]) ed è concepito in modo tale che i passeggeri possano specificare la natura della richiesta e fornire le informazioni necessarie alle imprese ferroviarie.

A tale proposito la Commissione prende atto di una serie di caratteristiche specifiche relative all'ambito di applicazione della delega di potere di cui agli articoli 18 e 19 del regolamento (UE) 2021/782 per l'adozione di norme di esecuzione in materia.

Innanzitutto, il modulo comune può essere utilizzato soltanto in relazione alle imprese ferroviarie e non ai venditori di biglietti e ai tour operator, che possono essere anch'essi tenuti a rimborsare e indennizzare i passeggeri qualora siano soddisfatte le condizioni molto specifiche di cui all'articolo 12 del regolamento (UE) 2021/782. Ciò è dovuto al fatto che tale disposizione non conferisce alla Commissione il potere di adottare norme di esecuzione concernenti materie soggette a tale regolamento.

In secondo luogo, alcune imprese ferroviarie possono disporre di un proprio modulo online o di un sistema analogo sul loro sito web o tramite un'applicazione mobile per trattare le richieste di rimborso o di indennizzo. Tali moduli o sistemi integrati dovrebbero consentire un trattamento più efficiente e tempestivo delle richieste. Allo stesso tempo, il potere di adottare norme di attuazione di cui agli articoli 18 e 19 del regolamento consente soltanto la creazione di un modulo separato da parte della Commissione([127]) e non fornisce una base per disciplinare il contenuto e la presentazione dei moduli prodotti dalle imprese ferroviarie.

Un organismo nazionale di applicazione([128]) ha menzionato, nel contesto della propria relazione, il modulo comune nell'ambito delle attività di applicazione delle norme.

([124]) Regolamento di esecuzione (UE) 2024/949 della Commissione, del 27 marzo 2024, che definisce un modulo comune per le richieste di rimborso e di indennizzo dei passeggeri nel trasporto ferroviario in caso di ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni di servizi ferroviari conformemente al regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj).

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_it.

([126]) Articolo 1 del regolamento di esecuzione (UE) 2024/949 della Commissione.

([127]) Nel periodo compreso tra il 1º luglio 2024 e il 30 marzo 2026, tali relazioni sono state scaricate 1 718 volte dal sito web della Commissione e la maggior parte degli scaricamenti ha avuto luogo negli ultimi dodici mesi di tale periodo.

([128]) EL.

2.9. Perturbazioni gravi e pianificazione di emergenza (articolo 20, paragrafo 6)

Ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 6, del regolamento, qualora siano istituiti piani di emergenza a norma dell'articolo 13 bis, paragrafo 3, della direttiva 2012/34/UE([129]), le imprese ferroviarie si devono coordinare con il gestore della stazione e il gestore dell'infrastruttura affinché questi siano preparati a una grave perturbazione del servizio e a ritardi prolungati che potrebbero far rimanere a terra un numero significativo di passeggeri. Tali piani di emergenza devono includere requisiti di accessibilità per i sistemi di informazione e di allarme.

In termini di deroghe, mentre i servizi ferroviari a lunga percorrenza non possono beneficiare di deroghe all'obbligo di cui all'articolo 20, paragrafo 6, del regolamento, i servizi ferroviari regionali godono di tali deroghe in otto Stati membri([130]); i servizi ferroviari urbani ed extraurbani beneficiano di tali deroghe in dieci Stati membri([131]); i servizi storici o turistici sono oggetto di deroghe in 15 Stati membri([132]); e i servizi internazionali verso paesi terzi beneficiano di deroghe in sette Stati membri([133]).

Dalle prove disponibili raccolte per lo studio di sostegno emerge che le imprese ferroviarie in 18 Stati membri([134]) sembrano coordinarsi con i gestori delle stazioni e dell'infrastruttura in merito ai piani di emergenza in caso di gravi perturbazioni, tenendo conto anche formalmente dell'accessibilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nei sistemi di informazione e di allarme. In quattro Stati membri le imprese ferroviarie sembrano coordinarsi con i gestori delle stazioni e dell'infrastruttura, ma non dispongono di piani di emergenza formali o non prendono in considerazione la questione dell'accessibilità al loro interno([135]). In altri quattro Stati membri([136]) non esistono piani di emergenza o non sono state ottenute informazioni chiare al riguardo.

Tali piani di emergenza sono essenziali al fine di garantire risposte rapide, coordinate e incentrate sui passeggeri alle perturbazioni, che prevedano informazioni tempestive, assistenza e, se necessario, modalità di trasporto alternative. La questione è stata sollevata anche nella riunione del dicembre 2025 del gruppo di esperti sui diritti dei passeggeri (sottogruppo degli organismi nazionali di applicazione per i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario), nell'ambito della quale detti organismi hanno suggerito di condividere le migliori pratiche sulle modalità di elaborazione dei piani di emergenza nei rispettivi Stati membri([137]). La condivisione delle migliori pratiche è importante al fine di rafforzare la qualità e la coerenza della pianificazione di emergenza in tutti gli Stati membri e per migliorare la resilienza complessiva del sistema ferroviario. La pianificazione di emergenza è un processo continuo piuttosto che un esercizio una tantum e diversi incidenti recenti nel settore ferroviario hanno sottolineato l'importanza di disporre di piani di

([129]) Ai sensi di tale disposizione gli Stati membri impongono alle imprese ferroviarie che effettuano servizi di trasporto di passeggeri di predisporre piani di emergenza e provvedono affinché tali piani siano adeguatamente coordinati per fornire assistenza ai passeggeri, ai sensi dell'articolo 18 del regolamento (CE) n. 1371/2007, nel caso di grave interruzione del servizio.
([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.
([135]) EE, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Cfr. registro dei gruppi di esperti della Commissione e di altri organismi analoghi, gruppo di esperti sui diritti dei passeggeri (E02861/5).

emergenza solidi e collaudati, tanto per proteggere i passeggeri quanto per garantire la continuità dei servizi in caso di perturbazioni gravi.

La pianificazione di emergenza è menzionata da diversi organismi nazionali di applicazione nelle loro relazioni, che fanno riferimento agli obblighi di monitoraggio per i piani di emergenza([138]) e alle attività di applicazione delle norme pianificate per il prossimo periodo di riferimento([139]). Un organismo nazionale di applicazione([140]) ha fornito informazioni sulla propria attività al fine di confrontare ed esaminare il rapporto tra il regolamento e altre normative dell'UE e nazionali che stabiliscono i requisiti per i piani di emergenza.

2.10. Persone con disabilità o a mobilità ridotta (capo V)

Un principio centrale della legislazione dell'UE in materia di diritti dei passeggeri, compresi quelli dei passeggeri del trasporto ferroviario, consiste nell'offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggio paragonabili a quelle di altre persone, stabilendo norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio([141]). Diverse disposizioni nuove di cui al regolamento rafforzano le disposizioni preesistenti in materia di assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che viaggiano in treno a norma del regolamento (CE) n. 1371/2007. Tale assistenza, fornita dalle imprese ferroviarie e dai gestori delle stazioni, è indispensabile, dato che numerose stazioni e numerosi treni in tutta l'UE rimangono inaccessibili a questo gruppo di persone. Fino a quando non si conseguirà la piena accessibilità attraverso le reti ferroviarie europee, tali passeggeri continueranno a dipendere da un'assistenza dedicata per viaggiare.

Al fine di garantire un'assistenza adeguata, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni hanno spesso bisogno di tempo per impiegare personale formato e attrezzature adeguate. Possono pertanto imporre alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza. Un'impresa ferroviaria o un gestore della stazione ha la responsabilità di garantire che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta possa salire a bordo del treno, trasferirsi a un servizio ferroviario in coincidenza per il quale dispone di un biglietto o scendere dal treno soltanto se tale persona notifica preventivamente le proprie esigenze di assistenza in tempo utile. Uno dei principali risultati della revisione del regolamento nel 2021 è stato quello di aver **dimezzato il tempo di notifica preventiva, passato da 48 ore a 24 ore**([142]). Al fine di consentire alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di prepararsi a tale cambiamento, il regolamento prevede un periodo di transizione: gli Stati membri possono decidere di applicare un periodo di notifica preventiva più lungo, fino a un massimo di 36 ore, fino al 30 giugno 2026. A tal fine, hanno dovuto notificare alla Commissione tale deroga, fornendo nel contempo informazioni in merito alle misure adottate o previste per ridurre il periodo di notifica preventiva a 24 ore([143]). Otto Stati membri([144]) hanno

([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Cfr. considerando 27 del regolamento. Cfr. anche comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio, Una visione europea per i passeggeri: comunicazione sui diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto (COM(2011) 898 definitivo).
([142]) Cfr. articolo 24, lettera a), primo comma, del regolamento.
([143]) Cfr. articolo 24, lettera a) ultimo comma, del regolamento.
([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV e RO hanno fatto pieno uso di questa deroga, mentre DK l'ha utilizzata soltanto per i servizi ferroviari transfrontalieri verso DE. Nel caso della DE, la deroga fa riferimento in

notificato alla Commissione di avvalersi di tale deroga. Di contro, dallo studio di sostegno è emerso che diverse imprese ferroviarie richiedono tempi di notifica preventiva inferiori a 24 ore([145]). Tuttavia le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità che hanno risposto alla consultazione dei portatori di interessi condotta nel contesto dello studio di sostegno hanno indicato che le procedure di notifica preventiva sono spesso farraginose e inefficaci per numerose imprese ferroviarie.

Il regolamento ha introdotto altresì l'obbligo secondo cui, **qualora un'impresa ferroviaria richieda che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata a bordo di un treno**, il che è consentito soltanto se strettamente necessario al fine di rispettare le norme di accesso non discriminatorie dell'impresa ferroviaria, ad esempio per motivi di sicurezza, **l'accompagnatore ha il diritto di viaggiare gratuitamente** e, ove possibile, di sedere vicino alla persona che accompagna (articolo 23, paragrafo 1, lettera b), letto in combinato disposto con l'articolo 21, paragrafo 2, del regolamento). Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono trasportare gratuitamente i loro **cani da assistenza**, conformemente al diritto nazionale pertinente (articolo 23, paragrafo 1, lettera c), del regolamento). I portatori di interessi che hanno risposto alla consultazione hanno espresso sostanzialmente consenso in merito al fatto che queste due disposizioni siano state pienamente attuate.

Il regolamento prevede altresì che qualora nella stazione di partenza non siano presenti biglietterie, biglietterie self-service accessibili e altri modi accessibili per acquistare un biglietto in anticipo, alle persone con disabilità è consentito **acquistare biglietti a bordo dei treni senza maggiorazione** (articolo 11, paragrafo 4, primo comma del regolamento). Sebbene le imprese ferroviarie possano limitare o negare tale diritto per motivi giustificati connessi alla sicurezza o all'obbligo di prenotazione dei treni, la maggior parte delle imprese ferroviarie esaminate nello studio di sostegno ha attuato tale obbligo senza alcuna restrizione([146]). Soltanto negli Stati membri in cui tutte le stazioni ferroviarie sono dotate di biglietterie automatiche accessibili([147]) o in cui l'impresa ferroviaria offre diverse altre alternative (acquisto di biglietti online, al telefono o presso esercizi commerciali all'interno o in prossimità delle stazioni ferroviarie)([148]), le imprese ferroviarie non consentono a nessuno (nemmeno alle persone con disabilità) di acquistare biglietti a bordo dei treni.

Il regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di corrispondere un **indennizzo per lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la**

---

generale a viaggi internazionali nel contesto dei quali potrebbero essere stati fissati periodi di notifica diversi tra gli Stati membri. Nella pratica, tale deroga è applicata in singoli casi difficili.

Tuttavia le imprese ferroviarie storiche di BG e CZ impongono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di notificare preventivamente le loro esigenze di assistenza anche 48 ore o (nel caso di alcuni treni in BG) più ore prima del viaggio.

EE non si è avvalsa di tale deroga, tuttavia la sua impresa ferroviaria storica richiede ancora alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di notificare le esigenze di assistenza con 36 ore di anticipo.

([145]) Ad esempio: l'impresa ferroviaria storica belga richiede tre ore di notifica preventiva per i servizi in partenza dalle 41 stazioni ferroviarie più importanti o in arrivo alle stesse; l'impresa ferroviaria storica austriaca richiede 12 ore di notifica preventiva per tutti i servizi nazionali; l'impresa ferroviaria storica lussemburghese richiede un'ora di notifica preventiva per i servizi nazionali (ma per i servizi serali e notturni richiede una notifica preventiva entro le 20:30 per partenze in giornata). Nei Paesi Bassi, l'impresa ferroviaria storica richiede un'ora per i servizi nazionali, ma almeno 24 ore per i servizi internazionali e 36 ore per i servizi verso la Germania. In Spagna la notifica preventiva delle esigenze di assistenza è richiesta da 30 minuti a 12 ore prima della partenza, a seconda del tipo di stazione.

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.

([147]) L'impresa ferroviaria storica in NL.

([148]) SE.

mobilità([149]) sulla base del costo della sostituzione o della riparazione di tale attrezzatura (articolo 25, paragrafo 1, del regolamento) e di compiere rapidamente ogni sforzo ragionevole per fornire temporaneamente le attrezzature per la mobilità sostitutive immediatamente necessarie (articolo 25, paragrafo 2, del regolamento). Sebbene tutte le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni esaminati dallo studio di sostegno abbiano rispettato l'obbligo di corrispondere un indennizzo, la maggior parte delle imprese ferroviarie storiche ha ammesso di non poter offrire temporaneamente attrezzature per la mobilità sostitutive.

Il regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di fornire **formazione per sensibilizzare in merito alle disabilità** a tutto il personale che interagisce con i clienti. Coloro che forniscono regolarmente assistenza diretta ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta devono inoltre ricevere una formazione mirata, che conferisca loro le competenze necessarie per soddisfare le esigenze specifiche di tali passeggeri (articolo 26, paragrafo 1, del regolamento). Sebbene le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni esaminati dallo studio di sostegno abbiano attuato tale formazione, le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità sollevano spesso preoccupazioni in merito alla qualità di tale formazione. Queste ultime rilevano altresì che il regolamento non impone alle imprese ferroviarie o ai gestori delle stazioni di coinvolgerle nella progettazione o nell'erogazione di tali programmi di formazione. Sebbene detto obbligo non esista, la maggior parte delle imprese ferroviarie storiche ha riferito di cooperare con le organizzazioni delle persone con disabilità a tal fine o di coinvolgere il proprio personale con disabilità in tale formazione.

Il regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni di **compiere "sforzi ragionevoli" per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario presso le stazioni ferroviarie nelle quali non vi è personale formato** per fornire loro assistenza e i treni su cui desiderano salire o da cui desiderano scendere non dispongono di tale personale di accompagnamento a bordo (articolo 23, paragrafo 1, lettera g), del regolamento). Secondo le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità, ciò non ha portato a miglioramenti significativi nella pratica. Tali gruppi criticano inoltre il regolamento per non aver richiesto un'assistenza continua presso le stazioni dotate di personale formato per assistere le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta durante la circolazione dei treni. L'assistenza è invece necessaria soltanto quando il personale formato è in servizio. Le organizzazioni sostengono che ciò limita gravemente i diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta a viaggi ferroviari paritari e indipendenti e la loro libertà di scegliere qualsiasi treno([150]).

Diversi organismi nazionali di applicazione hanno sottolineato che **talune disposizioni** relative all'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta **mancano di chiarezza**, il che a sua volta ne ostacola un'applicazione efficace. Tra le ambiguità evidenziate figurano la definizione di gestore della stazione, i criteri per determinare quando una stazione o un treno possono essere considerati dotati di personale (articolo 23, paragrafo 1, lettere da d) a g))([151]) e il significato preciso della disposizione che garantisce

([149]) Devono inoltre corrispondere un indennizzo per la perdita o la lesione di cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta (cfr. anche l'articolo 25 (*Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza*), paragrafo 1, del regolamento).

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

([151]) Cfr. registro dei gruppi di esperti della Commissione e di altri organismi analoghi, gruppo di esperti sui diritti dei passeggeri (E02861/5).

il trasporto gratuito per un assistente personale che accompagna una persona con disabilità (articolo 21, paragrafo 1, lettera a)).

Dall'adozione del precedente regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, l'adempimento degli obblighi di assistenza delle imprese ferroviarie e dei gestori delle stazioni è stato notevolmente plasmato dalle rispettive **norme di accesso non discriminatorie** (articolo 23, paragrafo 2), che devono essere sviluppate con la partecipazione attiva dei rappresentanti delle persone con disabilità (articolo 21, paragrafo 1). La pubblicazione di tali norme di accesso non discriminatorie potrebbe garantire che le persone con disabilità possano familiarizzare facilmente con l'accesso e far valere i propri diritti. Lo studio di sostegno ha rilevato, sulla base di una ricerca documentale condotta da un'organizzazione che rappresenta le persone con disabilità, che soltanto un numero limitato di imprese ferroviarie e gestori delle stazioni ha reso pubbliche le norme di accesso non discriminatorie sui loro siti web.

Un'impresa ferroviaria, un gestore della stazione, un venditore di biglietti o un tour operator devono fornire **informazioni** (anche in formati accessibili), su richiesta, in merito all'accessibilità delle stazioni e delle relative strutture, quali parcheggi, negozi e treni. Inoltre, presso le stazioni non dotate di personale, devono essere visualizzate informazioni accessibili in modo che il passeggero sappia come ottenere assistenza e dove si trova la stazione accessibile successiva (articolo 22 del regolamento). Dalla ricerca documentale condotta nel contesto dello studio di sostegno sulle pagine web e sulle app di diverse imprese ferroviarie è emerso che tali pagine e app forniscono informazioni sull'accessibilità in varia misura, sebbene le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità siano state estremamente critiche durante la consultazione dei portatori di interessi in merito all'attuazione dell'articolo 22. Soltanto alcune organizzazioni (per lo più nazionali o regionali) che rappresentano le persone con disabilità hanno partecipato alla consultazione mirata organizzata nel contesto dello studio, concentrandosi principalmente sulle pratiche delle imprese ferroviarie storiche nel loro Stato membro. Dette organizzazioni hanno evidenziato molteplici questioni: copertura incompleta (ad esempio dettagli sull'accessibilità delle stazioni ma non dei treni), le pagine iniziali delle imprese ferroviarie sono inaccessibili agli utenti con disabilità visive, le informazioni sono difficili da localizzare sulla pagina iniziale delle imprese ferroviarie e vi sono molti più contenuti nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro piuttosto che in altre lingue. Dato che la partecipazione delle organizzazioni delle persone con disabilità alla consultazione è stata limitata, sarebbe necessario un contributo più ampio per valutare pienamente l'efficacia dell'attuazione delle norme del regolamento in questo settore.

Un principio fondamentale dell'inclusione della disabilità consiste nel coinvolgimento delle persone con disabilità nelle decisioni che incidono sulla loro vita e nello sfruttamento delle loro esperienze. Di conseguenza le norme di qualità del servizio modificate impongono alle imprese ferroviarie di consultare le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta in merito alle modalità di prestazione dell'assistenza([152]). Dalle ultime relazioni delle imprese ferroviarie sull'attuazione delle loro norme di qualità del servizio emerge che soltanto nove imprese ferroviarie storiche e un nuovo operatore hanno adempiuto a tale obbligo. La maggior parte di esse ha istituito piattaforme permanenti di cooperazione([153]), alcune limitano la cooperazione all'esaminare

([152]) Cfr. ultimo punto dell'allegato III del regolamento.
([153]) Le imprese ferroviarie storiche di AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK .

insieme l'accessibilità di stazioni e treni([154]) o coinvolgono le organizzazioni nella formazione in materia di assistenza alla disabilità offerta al personale ferroviario([155]).

Gli Stati membri possono richiedere che i gestori delle stazioni e le imprese ferroviarie attivi sul loro territorio collaborino nell'istituire e nel gestire **sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta**. Tali sportelli unici avrebbero la responsabilità di ricevere le richieste di assistenza, trasmetterle ai gestori delle stazioni e alle imprese ferroviarie pertinenti, nonché fornire informazioni sull'accessibilità. Tale disposizione garantirebbe che i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta non siano tenuti a presentare molteplici richieste di assistenza, anche quando il loro viaggio coinvolge più imprese ferroviarie (articolo 24, lettera f), del regolamento). Finora soltanto uno Stato membro([156]) ha notificato alla Commissione la legislazione nazionale che impone ai gestori delle stazioni e alle imprese ferroviarie che operano sul suo territorio di istituire sportelli unici([157]).

Nelle loro relazioni sulle attività, quasi la metà degli organismi nazionali di applicazione([158]) indica di aver svolto attività di monitoraggio o applicazione delle norme (ad esempio ispezione delle informazioni sull'accessibilità delle stazioni, fornitura di assistenza alle stazioni ferroviarie, informazioni sui siti web delle imprese ferroviarie, formazione sull'assistenza alla disabilità), mentre nove organismi nazionali di applicazione([159]) hanno riferito di aver ricevuto reclami in merito a presunte violazioni dei diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

2.11. Gestione dei reclami e applicazione (articolo 28 e capo VII)

2.11.1. Trattamento dei reclami da parte di imprese ferroviarie, gestori delle stazioni e venditori di biglietti/tour operator (articolo 28)

Il regolamento ha introdotto un quadro di applicazione migliorato, stabilendo tra l'altro norme nuove in materia di **gestione dei reclami**, quali scadenze chiare (articolo 28, paragrafo 2) e l'obbligo per i soggetti giuridici diversi dalle imprese ferroviarie di disporre di una procedura per trattare i reclami, anche per i gestori delle stazioni che gestiscono in media più di 10 000 passeggeri al giorno nell'arco di un anno (articolo 28, paragrafo 1). A norma dell'articolo 28, paragrafo 1, del regolamento, i passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi impresa ferroviaria o gestore della stazione in merito ai diritti e agli obblighi contemplati dal regolamento nei rispettivi ambiti di responsabilità. Tale reclamo deve essere presentato entro tre mesi dall'inconveniente in questione. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il destinatario deve fornire una risposta motivata o, in casi giustificati, informare il passeggero che riceverà una risposta entro tre mesi dalla data di ricezione del reclamo. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono conservare i dati necessari per esaminare il reclamo per la durata dell'intera procedura di trattamento del reclamo, anche per le procedure di cui agli articoli 33 e 34, e devono rendere disponibili tali dati, su richiesta, agli organismi nazionali di applicazione. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami devono essere accessibili al pubblico, comprese le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

([154]) L'impresa ferroviaria storica di LV.
([155]) Una nuova impresa ferroviaria ES, Ouigo Spagna.
([156]) DE.
([157]) Articolo 10, lettera a), della legge tedesca sulle ferrovie (*Allgemeines Eisenbahngesetz*).
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159])AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

Dallo studio di sostegno è emerso che in 15 Stati membri([160]) i reclami devono essere presentati entro tre mesi dall'incidente che li riguarda. In tre Stati membri([161]), le imprese ferroviarie storiche hanno fissato un termine di un anno ai fini della ricezione di un reclamo. In tre Stati membri([162]) le imprese ferroviarie non hanno fissato un termine per la presentazione di reclami. In uno Stato membro([163]) il diritto nazionale stabilisce un termine di sei mesi per la presentazione di istanze relative al trasporto nazionale, ma un'organizzazione dei consumatori consultata per lo studio ha rilevato che nella pratica viene applicato un termine di tre mesi. In uno Stato membro([164]), il termine per presentare una richiesta di rimborso o di indennizzo in caso di ritardo è di 30 giorni, conformemente alle condizioni generali di trasporto dell'impresa ferroviaria storica.

Quattro Stati membri([165]) non si sono mai avvalsi di un periodo di proroga fino a un massimo di tre mesi per rispondere a un reclamo, 15 Stati membri([166]) si sono avvalsi di questa opzione solo raramente, tre Stati membri([167]) hanno talvolta utilizzato la proroga e uno Stato membro([168]) la utilizza regolarmente.

2.11.2. Istituzione di organismi nazionali di applicazione (articolo 31)

L'articolo 31, paragrafo 1, del regolamento prevede che ciascuno Stato membro designi **uno o più organismi responsabili dell'applicazione del regolamento**. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri. Tutti gli Stati membri tranne uno([169]) hanno designato uno o più organismi nazionali di applicazione per l'applicazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Quanto a organizzazione, decisioni relative ai finanziamenti, struttura giuridica e politica decisionale, gli organismi nazionali di applicazione designati dovrebbero essere indipendenti da qualsiasi gestore dell'infrastruttura, organismo preposto all'imposizione di diritti, organismo di assegnazione della capacità di infrastruttura e impresa ferroviaria([170]). Un elenco degli organismi nazionali di applicazione responsabili dell'applicazione del regolamento (UE) 2021/782 è disponibile sul sito web della Commissione([171]).

2.11.3. Applicazione delle norme da parte degli organismi nazionali di applicazione (articolo 32)

A norma dell'articolo 32, paragrafo 2, del regolamento, gli **organismi nazionali di applicazione** devono vigilare attentamente sull'osservanza del regolamento. Le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i gestori delle infrastrutture, i venditori di biglietti e i tour operator devono fornire agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta, i

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. In Belgio tuttavia il termine di tre mesi per l'impresa ferroviaria storica nazionale riguarda i servizi internazionali e l'indennizzo per ritardi. Altri reclami riguardanti i servizi nazionali non prevedono un termine fisso. In Italia tuttavia, secondo un'associazione di passeggeri, il termine può variare a seconda dell'impresa ferroviaria interessata.
([161]) AT, LU, SK.
([162]) FI, IE, NL.
([163]) BG.
([164]) PT.
([165]) AT, HR, LT, LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([167]) ES, HU, IT.
([168]) PT.
([169]) CY. Sebbene non disponga di una rete ferroviaria sul proprio territorio (come MT), deve comunque monitorare e applicare le norme del regolamento sui venditori di biglietti e sui tour operator. Cfr. articolo 31, paragrafo 4, del regolamento.
([170]) Cfr. articolo 31, paragrafo 2, del regolamento.
([171]) Organismi nazionali di applicazione - Mobilità e trasporti.

documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della domanda. Le imprese ferroviarie devono fornire le proprie informazioni di contatto agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano (articolo 32, paragrafo 4, del regolamento). La Commissione non ha ricevuto informazioni dagli organismi nazionali di applicazione in merito al mancato rispetto di tali prescrizioni.

2.11.3.1. Relazioni

L'articolo 32, paragrafo 3, del regolamento stabilisce l'obbligo per gli organismi nazionali di applicazione di pubblicare relazioni biennali contenenti statistiche sulla loro attività, comprese le sanzioni comminate. Tali relazioni devono essere messe a disposizione sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie([172]). Lo stesso sito web visualizza altresì le relazioni sulla qualità del servizio([173]) delle imprese ferroviarie, come già previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007. Gli organismi nazionali di applicazione devono vigilare altresì in merito all'eventualità o meno che le imprese ferroviarie stabiliscano le norme di qualità del servizio e applichino un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Dallo studio di sostegno è emerso che la maggior parte delle norme di qualità del servizio che figurano nell'allegato III è ampiamente trattata nelle relazioni sulla qualità del servizio delle imprese ferroviarie analizzate. Le risultanze dello studio suggeriscono inoltre che le imprese ferroviarie che operano in 23 Stati membri dell'UE([174]) hanno attuato un sistema di gestione della qualità al fine di mantenere la qualità del servizio.

Le relazioni sulle norme di qualità del servizio costituiscono uno strumento importante ai fini dell'applicazione delle norme. Diversi organismi nazionali di applicazione([175]) hanno riferito di fare riferimento alle relazioni sulla qualità del servizio nel vigilare sull'attuazione del regolamento e nel gestire i reclami dei passeggeri. Altri organismi nazionali di applicazione non hanno trattato questo aspetto nelle loro relazioni. Più in generale gli organismi nazionali di applicazione sono incoraggiati a monitorare tali relazioni e dovrebbero garantire che le imprese le pubblichino regolarmente e tempestivamente.

2.11.3.2. Presentazione e pubblicazione entro il termine

La prima serie di relazioni era prevista per il 7 giugno 2025. Un organismo nazionale di applicazione di uno Stato membro ha inviato la relazione entro il termine stabilito([176]), gli organismi nazionali di applicazione di altri 25 Stati membri hanno inviato le loro relazioni prima della fine del 2025([177]) e non è pervenuta alcuna relazione da uno Stato membro([178]).

2.11.3.3. Contenuto delle relazioni

Le relazioni periodiche in questione svolgono un ruolo importante nel garantire un sistema di applicazione coerente e trasparente. Consentono tanto alla Commissione quanto agli organismi nazionali di applicazione di mantenere una prospettiva trasversale a livello di

([172]) Relazioni degli organismi nazionali di applicazione | Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.
([173]) Relazioni sulla qualità del servizio delle imprese ferroviarie | Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie.
([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI e SK, ossia non in DK, EL, CY e MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176]) BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178]) CY.

UE sulle modalità di attuazione, monitoraggio e applicazione sul campo dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Questa panoramica di più ampio respiro è essenziale al fine di individuare le tendenze, migliorare il coordinamento e rafforzare l'efficacia complessiva del quadro normativo. Le relazioni integrano le riunioni annuali del gruppo di esperti sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario organizzate dalla Commissione, nel contesto delle quali gli organismi nazionali di applicazione si scambiano le loro esperienze in materia di pratiche di applicazione, questioni emergenti e possibili soluzioni.

Dalla prima serie di relazioni ricevute nel 2025 emergono diverse tendenze. Gli organismi nazionali di applicazione stanno passando sempre più da un trattamento puramente reattivo dei reclami a un modello di applicazione più proattivo basato su ispezioni, audit e controlli tematici (ad esempio su ritardi e soppressioni, obblighi di informazione e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta). I dati relativi ai reclami sono utilizzati in modo più sistematico per individuare i problemi ricorrenti; in tale contesto i ritardi, le perdite di coincidenze, le soppressioni e gli indennizzi emergono come le fonti più frequenti di controversie, unitamente a persistenti carenze nella fornitura di informazioni e, in misura minore, in termini di accessibilità. Alcuni organismi nazionali di applicazione hanno utilizzato moduli online strutturati e linee telefoniche dirette per classificare i reclami, distinguere tra questioni contemplate e non contemplate dal regolamento e concentrare le indagini sui settori che presentano modelli di non conformità.

La Commissione ha fornito un **modello per le relazioni** che gli organismi nazionali di applicazione possono utilizzare su base volontaria. Un numero esiguo di tali organismi ha utilizzato tale modello nella preparazione della rispettiva relazione per il 2025, ma diversi organismi nazionali di applicazione hanno sintetizzato le informazioni per ciascuna singola sezione come suggerito nel modello. I suggerimenti su ciò che potrebbe essere incluso nella relazione sono stati allineati, ove fattibile, ai modelli di comunicazione raccomandati per i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e pullman nonché per vie navigabili. La Commissione sottolinea che l'esistenza di obblighi di comunicazione comuni contribuisce a fornire informazioni qualitative e comparabili per l'applicazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Inoltre i cicli di comunicazione periodica nei prossimi anni contribuiranno a seguire con maggiore precisione le tendenze emergenti in materia di applicazione delle norme, a monitorare se i regimi sanzionatori rimangano effettivi, proporzionati e dissuasivi nella pratica e a dare maggiore visibilità ai problemi riscontrati sul campo, compresi i casi in cui potrebbero essere necessari ulteriori sforzi in termini di orientamenti, coordinamento o adeguamenti legislativi.

2.11.4. Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione e altri organismi (articolo 33)

Dallo studio di sostegno emerge che la maggior parte degli organismi nazionali di applicazione riceve documenti per via elettronica (tramite posta elettronica, piattaforme online o corrispondenza ufficiale) e che la risposta di detti organismi ai reclami dei passeggeri è fornita entro un termine compreso tra dieci giorni lavorativi e un mese, con la possibilità di portare tale termine fino a un massimo tre mesi in casi complessi([179]). Un gruppo di dimensioni inferiori opera con scadenze molto brevi per impostazione predefinita, ad esempio da dieci a quindici giorni([180]), mentre altri fissano scadenze caso

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EE, HU, LT, PT, RO.

per caso o concordate([181]). La prassi è meno chiara soltanto nel contesto di un numero ridotto di sistemi, in quanto finora non sono stati registrati casi([182]).

Sulla base dello studio di sostegno, sembra altresì che in 21 Stati membri sia disponibile un organismo di risoluzione alternativa delle controversie per i passeggeri([183]).

2.11.5. Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione (articolo 34)

L'articolo 33, paragrafi 4, 5 e 6, e l'articolo 34 del regolamento rafforzano l'**obbligo di cooperazione tra gli organismi nazionali di applicazione**: qualora siano designati organismi diversi ai sensi degli articoli 31 e 33, occorre garantire lo scambio di informazioni tra di essi. In tutti gli Stati membri, la cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione sembra rimanere limitata nella pratica. Ciò può essere dovuto al fatto che il mercato ferroviario transfrontaliero rappresenta circa il 7 % di tutto il traffico ferroviario nell'UE([184]), un dato leggermente superiore al tasso del 6 % registrato nel 2013([185]). Dallo studio di sostegno è emerso che solo tre organismi nazionali di applicazione([186]) hanno segnalato difficoltà concrete nel determinare quale organismo nazionale di applicazione dello Stato membro debba trattare un reclamo transfrontaliero, mentre 19 organismi nazionali di applicazione indicano di non aver riscontrato tali problemi([187]). È stato segnalato un solo trasferimento di un reclamo all'organismo nazionale di applicazione di un altro Stato membro([188]).

([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) La ricerca suggerisce che ciò avviene in sette Stati membri (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. È opportuno tuttavia rilevare che i portatori di interessi consultati hanno fornito risposte diverse sull'eventualità o meno che un organismo di risoluzione alternativa delle controversie in Irlanda gestisca reclami relativi ai trasporti.
([184]) Nona relazione sul monitoraggio dello sviluppo del mercato ferroviario a norma dell'articolo 15, paragrafo 4, della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (COM(2025) 439 final), pag. 4.
([185]) Relazione sull'applicazione del 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, COM(2013) 587 final, pag. 3.
([186]) AT, BE, DE.
([187]) BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([188]) CZ.

3. CONCLUSIONI

L'applicazione del regolamento è ancora relativamente recente in quanto è entrato in vigore solo il 7 giugno 2023 e numerosi degli effetti previsti richiederanno necessariamente tempo per concretizzarsi nella pratica. Le conclusioni finora formulate dovrebbero pertanto essere considerate solo preliminari.

Sembra emergere tuttavia una tendenza secondo cui la concessione di deroghe avviene in modo più strutturato e più limitato rispetto al regolamento precedente. Sebbene esistano ancora deroghe, in particolare per i servizi urbani, extraurbani e regionali, esse sono ora più spesso mirate, limitate nel tempo e specifiche per determinate disposizioni. Ciò indica una graduale riduzione delle deroghe e un corrispondente ampliamento dell'ambito di applicazione effettivo del regolamento nella pratica.

Gli effetti del regolamento sembrano inoltre aver portato miglioramenti per i passeggeri del trasporto ferroviario nell'UE. L'applicazione delle norme ampliate sul trasporto di biciclette a bordo di treni dimostra che i requisiti minimi per i posti bici sui treni possono essere soddisfatti nella maggior parte degli Stati membri. Una maggiore condivisione delle informazioni sulla circolazione e di viaggio tra i diversi attori serve altresì gli interessi dei passeggeri, in particolare quando necessitano di informazioni in tempo reale sul loro viaggio. Anche il regolamento di esecuzione della Commissione relativo alle STI TEL, di recente adozione, che fissa diverse tappe fondamentali fino al 2029, sosterrà gli attori nel conseguimento di tale obiettivo([189]). Inoltre, grazie al modulo comune, il cui utilizzo deve essere ulteriormente promosso, i passeggeri dispongono ora anche di uno strumento supplementare per far valere i propri diritti. Dalle risultanze emerge che nella maggior parte degli Stati membri sono in corso lavori per preparare piani di emergenza in caso di perturbazioni gravi.

Tuttavia in taluni settori, nei quali si potevano ragionevolmente prevedere progressi più rapidi, non si sono ancora registrati miglioramenti sufficienti. Continuano in particolare a persistere i problemi legati all'emissione di biglietti e ai biglietti cumulativi, che richiedono un'azione a breve termine. La presente relazione è pertanto accompagnata da una proposta di revisione mirata del regolamento volta a garantire che ai passeggeri che acquistano un biglietto unico per un viaggio con una o più coincidenze gestito da più imprese ferroviarie sia garantito un livello di protezione analogo a quello dei passeggeri muniti di un biglietto cumulativo([190]). Anche l'applicazione delle norme sulle condizioni contrattuali e sulle tariffe non discriminatorie, sul diritto a organizzare autonomamente itinerari alternativi e sulla deroga al diritto all'indennizzo (forza maggiore) merita un ulteriore esame. Sarà inoltre necessaria un'attenzione costante per garantire che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta siano in grado di viaggiare in modo comparabile agli altri passeggeri.

Più in generale la presente relazione consente di evidenziare altresì la necessità di migliorare il monitoraggio delle norme a livello di Stati membri. Un'applicazione efficace e coerente sarà inoltre essenziale al fine di garantire che i diversi soggetti coinvolti, ossia imprese ferroviarie, gestori delle stazioni, venditori di biglietti e tour operator, applichino

([189]) Regolamento di esecuzione (UE) 2026/253 della Commissione, del 6 febbraio 2026, relativo a una specifica tecnica per il sottosistema applicazioni telematiche del sistema ferroviario dell'Unione europea per l'interoperabilità della condivisione dei dati nel trasporto ferroviario (STI TEL) e che abroga i regolamenti (UE) n. 454/2011 (STI TAP) e (UE) n. 1305/2014 (STI TAF) (GU L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Cfr. in particolare le tappe fondamentali di cui all'appendice G.

([190]) COM(2026) 233 final.

correttamente le norme in modo che gli obiettivi del regolamento siano conseguiti nella pratica in maniera efficace. La Commissione continuerà a vigilare sull'attuazione del regolamento e a intervenire ove necessario.

Allegato A Panoramica del ricorso a deroghe a norma del regolamento (UE) 2021/782([191])

Categoria di deroga	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	Totale
A lunga distanza			√										√								√	√		√		**5**
Urbano/extraurbano	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionale	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
A fini storici o turistici			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Internazionale verso paesi terzi			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Accesso alle informazioni sulla circolazione e di viaggio	√											√	√					√		√		√				**6**
Periodo di notifica preventiva per le persone con disabilità e a mobilità ridotta			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Totale	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Legenda: √ - Deroga utilizzata.

Allegato B Confronto tra le deroghe concesse dagli Stati membri a norma del regolamento (CE) n. 1371/2007([192])

Regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (*deroghe applicabili al momento della pubblicazione della relazione*)

Categoria di deroga per singolo servizio	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Totale**
Urbano/extraurbano	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionale	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Internazionale verso paesi terzi			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Nazionale a lunga distanza			√										√								√	√		√		**5**
Totale	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario *(deroghe applicabili alla data della sua abrogazione il 7 giugno 2023)*

Categoria di deroga per singolo servizio	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	**Totale**
Urbano/extraurbano	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionale	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Internazionale verso paesi terzi							√			√			√			√		√		√		√				**8**
A lunga distanza/nazionale			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**

([192]) Il presente confronto è stato effettuato sulla base delle informazioni a disposizione della Commissione. Sono indicate soltanto le deroghe comuni a entrambi i regolamenti. Legenda: √ - Deroga utilizzata dallo Stato membro.

Totale	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	