



## Un nuovo Regolamento europeo stabilisce diritti più chiari per i passeggeri anche del trasporto ferroviario.

*Il Regolamento CE n.1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario stabilisce diritti e obblighi di tutti i passeggeri delle ferrovie, con particolare attenzione a diritti riconosciuti alle persone con disabilità.*

Vengono così sanciti in maniera chiara i diritti dei passeggeri rispetto anche a questo settore del trasporto, tanto diffuso in Italia ed in tutta l'Unione Europea, garantendo regole certe ed uniformi in tutti i Paesi.

Il testo del regolamento è infatti obbligatorio rispetto al contenuto e direttamente applicabile in ciascuno Stato membro. Attraverso l'uniformità dell'applicazione delle norme in esso contenute, l'Unione Europea mira a:

- 1- tutelare i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- 2- migliorare la qualità dei servizi offerti al pubblico;
- 3- aumentare la quota di mercato di questo sistema di trasporto, rendendolo maggiormente competitivo rispetto

agli altri servizi di trasporto (ad esempio al trasporto aereo, marittimo, ecc.).

Il Regolamento, pubblicato il 3 dicembre 2007 nella Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea, è composto da una serie di 37 articoli contenenti i diritti e doveri degli utenti dei servizi ferroviari, tra cui rientra offrire la disponibilità di informazioni sul servizio di trasporto prima e durante il viaggio: ove possibile, le imprese ferroviarie e i

venditori di biglietti dovrebbero fornire tali informazioni in anticipo e quanto prima possibile.

Un'apposita sezione - il Capo V - è espressamente dedicata alle persone con disabilità ed alle persone con mobilità ridotta (articoli 19/ 25):



l'articolo 19 - Diritto al trasporto; articolo 20 - Informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta; articolo 21 - Accessibilità; articolo 22 - Assistenza nelle stazioni ferroviarie; articolo 23 - Assistenza a bordo; articolo 24 - Condizioni alle quali è fornita l'assistenza; articolo 25 - Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche.

Grande rilevanza nel testo è stata riservata ai diritti dei passeggeri con disabilità ed a mobilità ridotta, volendo creare un sistema effettivamente capace di offrire accesso agevolato ai servizi e capace altresì di abbattere ogni forma di possibile discriminazione, garantendo il pari diritto degli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

I servizi di trasporto ferroviario di passeggeri



dovrebbero infatti andare a vantaggio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (a causa di disabilità, età avanzata o per altre ragioni), dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni similari a quelle degli altri cittadini.

A tal fine si deve prestare particolare attenzione alla comunicazione rispetto a tali soggetti di informazioni concernenti:

- l'accessibilità dei servizi ferroviari;
- le condizioni di accesso al materiale rotabile;
- i servizi offerti a bordo.

Per assicurare ai passeggeri con menomazioni sensoriali un'informazione ottimale sui ritardi si dovrebbero usare, a seconda del caso, sistemi visivi ed acustici.

A tal fine il Regolamento prevede espressamente, rispetto all'accessibilità, che: "le imprese ferroviarie ed i gestori delle stazioni garantiscono, mediante il rispetto delle STI per le persone a mobilità ridotta, l'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone con disabilità o a mobilità ridotta". Inoltre: "in mancanza di personale di accompagnamento a bordo di un treno o di personale in una stazione, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni compiono tutti gli sforzi ragionevoli per consentire alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di avere accesso al trasporto ferroviario".

Per persona con disabilità o a mobilità ridotta si intende qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, per qualsiasi altra causa di disabilità o per ragioni di età e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri, in grado di rispondere alle sue esigenze specifiche.

Grande attenzione è anche riservata all'aspetto della comunicazione delle informazioni sull'accessibilità ai servizi ferroviari, alle condizioni di accesso al materiale rotabile e ai servizi offerti a bordo, anche prevedendo, per chi ha problemi sensoriali, l'utilizzo di sistemi visivi e acustici.

Infine dovrebbe essere possibile per le persone con disabilità o per le persone a mobilità ridotta di acquistare il biglietto a bordo, senza alcuna previsione di maggiorazione, come anche sono dettate una serie di regole per la protezione e l'assistenza in treno e durante il viaggio.

Il Regolamento, al fine di rendere effettiva la normativa prevista in tutti gli Stati, stabilisce l'obbligo di ciascun Stato di designare uno o più organismi responsabili dell'applicazione del Regolamento, chiamato ad adottare le misure più idonee per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri. Di conseguenza ogni passeggero potrà presentare reclamo all'organismo designato dallo stato membro, per presunte infrazioni al regolamento medesimo, dalla sua entrata in vigore indicata al 3.12.2009.



**Per maggiori informazioni:**  
**Centro Europeo Consumatori Italia**  
**Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA**  
**Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348**  
**Email: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it); [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)**