Autorità di Regolazione dei Trasporti

ALLEGATO “A” ALLA DELIBERA N. 213/2026

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture.

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Premessa

Con il presente procedimento l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) intende, mediante revisione della vigente regolazione, definire, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il contenuto minimo degli specifici diritti, che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.

Giova ricordare che, ai sensi della medesima norma, sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi.

L'articolo 37, comma 3, lettera g), del citato d.l. 201/2011 prevede, inoltre, che l'Autorità «*valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze*»; mentre ai sensi del comma 3, lettera h), l'Autorità «*disciplina, con propri provvedimenti, le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori mediante procedure semplici e non onerose anche in forma telematica*».

Nel settore ferroviario, l'Autorità ha esercitato i poteri di cui al citato articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011 delineando il quadro regolatorio relativo al contenuto minimo dei diritti nel settore ferroviario, rispettivamente, con la delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, con riferimento ai servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico (OSP) e con la delibera n. 54/2016 dell'11 maggio 2016, con riguardo agli utenti abbonati dei servizi ad Alta Velocità (AV). Infine, in relazione al trattamento dei reclami nei settori ferroviario e con autobus, con la delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, l'Autorità ha ampliato il quadro delle tutele e modificato (con misure applicabili dal 1° gennaio 2022) la delibera n. 106/2018.

A diversi anni dalla prima applicazione delle richiamate misure di regolazione, nonché in considerazione delle modifiche intervenute sia nel contesto normativo, che fattuale, l'Autorità ha ritenuto, con delibera n. 131/2025 del 31 luglio 2025 di avviare una Verifica di impatto della regolazione (VIR) sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che possono esigere i passeggeri in possesso di "abbonamenti" nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità di cui alla delibera n. 54/2016 e sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie, di cui alla delibera n. 106/2018, come emendata con la delibera n. 28/2021.

A seguito dell'analisi degli esiti della VIR e degli ulteriori approfondimenti svolti, anche mediante l'esame di alcune esperienze internazionali, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare, con la delibera n. 42/2026, un procedimento volto alla revisione delle misure di regolazione concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, da concludersi entro il 31 dicembre 2026.

In considerazione di quanto illustrato, l’Autorità – ravvisate specifiche esigenze di un complessivo rafforzamento del diritto all’informazione e della trasparenza nella gestione dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture, nonché della tutela degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e dei titolari di abbonamento – ritiene pertanto necessario apportare alcune modifiche e aggiornamenti alle misure di regolazione approvate in materia dall’Autorità, segnatamente con le richiamate delibere n. 54/2016 e n. 106/2018, secondo quanto previsto nel presente schema di atto di regolazione, che si pone in consultazione al fine di acquisire osservazioni ed eventuali proposte da parte degli interessati, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014.

Schema dell'atto di regolazione

Misura 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi operanti su rete ferroviaria nazionale, su reti interconnesse o su reti isolate, dei gestori delle relative stazioni, dei gestori di infrastruttura, nonché nei confronti dei gestori di piattaforma digitale.
2. Il presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi ferroviari passeggeri nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico o a mercato, nonché – limitatamente alla parte di servizio svolta in territorio italiano – ai servizi ferroviari internazionali. Restano esclusi i servizi ferroviari offerti a fini esclusivamente storici o turistici nonché le linee ferroviarie ad uso turistico di cui alla legge 9 agosto 2017, n. 128, individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, di concerto con il Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo e con il Ministro dell'economia e delle finanze.
3. Sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle relative infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi in conformità alle condizioni minime di qualità definite dall'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità) e/o nelle proprie condizioni generali di trasporto.
4. Sono fatti salvi, in ogni caso, i diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario di cui al regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, e la disciplina nazionale applicativa.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 1**.

Si richiedono, in particolare, specifiche osservazioni ed eventuali proposte in merito al perimetro di applicazione definito alle Misure 1.1 e 1.2.

Misura 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento s'intende per:

   a) **autoservizi integrativi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari da un provvisorio e non programmabile picco della domanda di trasporto e svolti in orari ed itinerari identici al servizio ferroviario da essi integrato;

b) **autoservizi sostitutivi**: servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti e altre cause di forza maggiore;

c) **Carta dei servizi**: il documento, adottato e aggiornato dal gestore del servizio, di stazione o di infrastruttura competente in conformità alla normativa applicabile e alle presenti Misure, con il quale sono resi noti agli utenti le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi di competenza, i relativi standard e indicatori di qualità, nonché gli impegni assunti dal gestore e le forme di tutela riconosciute agli utenti.

d) **effettiva accessibilità**: effettiva disponibilità di un percorso di ingresso/uscita, transito in stazione e salita sul treno/discesa privo di barriere, dal perimetro di stazione fino al posizionamento a bordo e viceversa, realizzabile in autonomia, con assistenza, o mediante una combinazione delle due modalità;

e) **gestore del servizio**: l’impresa ferroviaria – ivi inclusa quella che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi internazionali:

e.1) titolare di licenza passeggeri ai sensi del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;

e.2) operante esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;

f) **gestore di stazione**: il soggetto incaricato della gestione di stazione ferroviaria e che può essere il gestore dell’infrastruttura;

g) **gestore di infrastruttura**: qualsiasi organismo o impresa responsabili dell'esercizio, della manutenzione e del rinnovo dell'infrastruttura ferroviaria di una rete nonché della partecipazione al suo sviluppo come stabilito dallo Stato nell'ambito della sua politica generale sullo sviluppo e sul finanziamento dell'infrastruttura;

h) **gestore di piattaforma digitale**: il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario resi da più vettori;

i) **ritardo**: la differenza tra l’orario effettivo di arrivo dell’utente – riferibile al momento in cui le porte vengono aperte alla banchina di destinazione, ed è consentito scendere dal treno – e l’ora di arrivo prevista alla stazione di destinazione finale come risultante dall’orario ufficiale in vigore;

j) **stazione**: un luogo pertinente ad una ferrovia nel quale un servizio ferroviario di trasporto di passeggeri può avere inizio, effettuare una fermata o terminare;

k) **STI PMR**: le specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta di cui al regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione, del 18 novembre 2014;

l) **titolo di viaggio**: titolo, elettronico o cartaceo, che abilita all’utilizzo di un servizio di trasporto pubblico ferroviario, ivi incluso il titolo che attribuisce a determinate categorie di utenti il diritto a viaggiare beneficiando di specifiche agevolazioni. In particolare, si intende per:

- **biglietto singolo**: il titolo di viaggio che abilita ad utilizzare i servizi di trasporto ferroviario offerti da una determinata impresa ferroviaria su un determinato percorso o rete;

- **biglietto cumulativo**: uno o più titoli di viaggio che abilitano all’utilizzo di servizi di trasporto ferroviario consecutivi operati da uno o più gestori, nell’ambito di un unico contratto di trasporto;

- **biglietto unico**: i titoli di viaggio, eventualmente cumulativi, acquistati in un’unica transazione commerciale, che abilitano all’utilizzo di più servizi di trasporto ferroviario, offerti da una o più imprese ferroviarie, oggetto di uno o più contratti di trasporto;

- **abbonamento**: il titolo di viaggio che abilita a fruire di un numero illimitato di viaggi su un determinato percorso o rete per un periodo di tempo specificato;

- **biglietto o abbonamento integrato multimodale**: il titolo di viaggio che abilita all’utilizzo di più servizi di trasporto, ferroviario e non ferroviario, oggetto di uno o più contratti di trasporto;

m) **trasporto alternativo accessibile**: servizio di trasporto, anche non ferroviario, idoneo alle esigenze della PMR e all'eventuale ausilio utilizzato, comprensivo dell'assistenza necessaria, che consente, in alternativa, di raggiungere la destinazione finale prevista, ovvero la stazione accessibile più vicina, in funzione del minore incremento previsto del tempo di viaggio e senza costi aggiuntivi;

n) **utente**: l’utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario passeggeri e/o del servizio fornito dal gestore di piattaforma digitale, o l’utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio;

o) **utente con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)**: qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;

p) **utente pendolare**: l’utente che effettua con carattere ricorrente spostamenti tra il luogo di residenza o domicilio e il luogo di lavoro, studio o altra attività abituale e viceversa.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle definizioni di cui alla **Misura 2**.

Si richiedono, in particolare, specifiche osservazioni ed eventuali proposte sulla definizione di “trasporto alternativo accessibile” di cui alla Misura 2.1, lettera m), nonché in merito all'opportunità di introdurre, nella definizione di utente PMR, una tassonomia basata sui codici IATA utilizzati in ambito aeronautico per identificare le diverse tipologie di disabilità e le relative necessità di assistenza, valutandone l'eventuale adattamento alle specificità del trasporto ferroviario e la coerenza con le procedure e i servizi di assistenza già previsti.

Misura 3

(Diritto alla trasparenza)

1. Gli utenti hanno diritto ad accedere ad informazioni rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché dai gestori di piattaforma digitale, ciascuno per quanto di propria competenza, concernenti almeno:

   a) i contenuti delle Carte dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, e delle condizioni generali di trasporto o di utilizzo della piattaforma, con specifica evidenza delle ipotesi che danno luogo a rimborso integrale o parziale del titolo di viaggio e/o all'erogazione di indennizzi, nonché delle relative modalità e tempistiche di erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo, esplicitando se le condizioni di rimborso o indennizzo previste sono più favorevoli rispetto al minimo previsto dalla normativa applicabile;

   b) i diritti attribuiti dalle presenti Misure e gli strumenti di tutela attivabili, anche mediante un rimando alle pagine dedicate alla tutela degli utenti del sito *web* istituzionale dell'Autorità;

   c) l'indicazione del numero e del valore complessivo degli indennizzi e dei rimborsi erogati, suddivisi per tipologia;

   d) fermo restando, ove applicabile, quanto previsto alla Misura 7, dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 16/2018 dell'8 febbraio 2018, per ogni treno, l'indicazione del numero di soppressioni, totali e parziali, registrate, nonché del ritardo medio complessivo maturato alla stazione di destino;

   e) una descrizione sintetica del piano di intervento di cui all'articolo 36, comma 1, del d.lgs. 112/2015, e dei piani di emergenza adottati e trasmessi al gestore dell'infrastruttura, per fornire assistenza ai passeggeri, di cui all'articolo 36, comma 3-*bis*, del d.lgs. 112/2015;

   f) l'indicazione delle forme di partecipazione degli utenti e delle loro associazioni rappresentative alla programmazione e valutazione del servizio realizzate o l'indicazione esplicita della mancata realizzazione;

   g) i contenuti delle norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità, riportando almeno gli elementi di cui all'Annesso 1;

   h) i seguenti indicatori relativi al servizio di assistenza alle PMR:

      h.1) il numero dei servizi richiesti, erogati, non regolarmente erogati e annullati dall'utente, distinti per tipologia di assistenza richiesta;

      h.2) per i canali telefonici dedicati, la percentuale, rispetto al totale delle chiamate ricevute, delle chiamate gestite, abbandonate senza risposta e interrotte automaticamente, specificando dopo quanto tempo avviene l'interruzione automatica, nonché i tempi medi di attesa per la risposta suddivisi per fascia oraria.

   i) una sintesi delle attività di formazione svolte in materia di disabilità, specificando le categorie di personale coinvolte, la periodicità degli aggiornamenti, e le modalità di coinvolgimento delle persone con disabilità e organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità con riferimento almeno:

i.1) alle attività formative rivolte al personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni fornendo assistenza diretta alle PMR;

i.2) alle attività formative volte a sensibilizzare tutto il restante personale in merito alle esigenze delle PMR;

j) le modalità di calcolo del ritardo di cui alla Misura 9, nonché degli indennizzi di cui alla Misura 10.

2. I gestori di stazione e di infrastruttura, per quanto di rispettiva competenza, rendono inoltre all’utenza – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni circa:

a) le principali categorie di eventi che potrebbero generare turbative alla circolazione, con specificazione, per ciascuna tipologia di evento, delle tempistiche medie di ripristino delle condizioni di traffico regolare, determinate sulla base del monitoraggio svolto nell’anno civile precedente;

b) nella scheda stazione di cui al punto 1 dell’Annesso 1, con riferimento almeno ad ascensori, scale mobili, dispositivi di ausilio per l’incarrozzamento delle PMR, sistemi di informazione sonora e visiva, e servizi igienici, e per ciascuna dotazione, differenziando per le principali tipologie di eventi che hanno determinato l’indisponibilità di tali dotazioni:

b.1) i tempi medi di ripristino registrati;

b.2) la percentuale di ore di mancato funzionamento rispetto alle ore di disponibilità programmata;

b.3) il registro delle indisponibilità, contenente numero e durata degli eventi di indisponibilità;

c) il livello complessivo di effettiva accessibilità delle stazioni, indicando almeno:

c.1) l’elenco delle stazioni gestite conformi alle STI PMR, e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite;

c.2) l’elenco delle stazioni gestite accessibili dalle PMR in autonomia e di quelle accessibili con assistenza, con riferimento a ciascuna tipologia di disabilità, e la relativa percentuale rispetto al numero complessivo di stazioni gestite;

c.3) una sintesi dei contenuti del piano pluriennale di miglioramento dell’accessibilità delle stazioni, con indicazione degli interventi programmati, in corso e conclusi, e del relativo stato di avanzamento;

d) l’elenco delle stazioni in cui sono presenti dispositivi e attrezzature destinati a fronteggiare le emergenze sanitarie, con specifica indicazione della disponibilità di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), della relativa ubicazione, nonché delle modalità per richiederne l’utilizzo in caso di necessità.

3. I gestori dei servizi rendono inoltre agli utenti – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni circa:

a) il contenuto sintetico dei piani concernenti l’incremento ed il miglioramento del trasporto di biciclette, mezzi elettrici e altre soluzioni volte a incoraggiare l’intermodalità, o

l’indicazione esplicita dell’assenza di tali piani;

b) con solo riferimento ai servizi a mercato, i prezzi medi praticati in fascia oraria di punta, relativamente ai biglietti singoli, per tratta, classe di viaggio e condizioni tariffarie, rilevati a cadenza trimestrale;

c) i criteri di organizzazione dell’eventuale offerta commerciale di abbonamenti, con specifica evidenza delle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento rilevate nell’anno precedente, ed un resoconto, per ciascuna tipologia di abbonamento, sul rapporto tra il numero, ove disponibile, di presenze registrate a bordo di passeggeri titolari di abbonamento e il numero di posti resi disponibili per gli abbonati;

d) il livello complessivo di effettiva accessibilità del materiale rotabile impiegato, indicando almeno:

    d.1) la percentuale di materiale rotabile conforme alle STI PMR rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato;

    d.2) la percentuale di materiale rotabile con pianale ribassato rispetto al materiale rotabile complessivamente impiegato;

    d.3) il numero degli eventi registrati, in cui una corsa indicata come fruibile da PMR è stata resa con materiale non idoneo, o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

e) la percentuale di materiale rotabile dotato di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE).

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 3**.

Si richiede, in particolare, di formulare specifiche osservazioni ed eventuali proposte circa:

(i) eventuali informazioni specifiche che debbano essere rese dai gestori di piattaforma digitale;

(ii) l’opportunità di fornire l’informazione di cui alla Misura 3.1, lettera d) non per treno ma per ciascuna relazione di origine e destinazione;

(iii) le fasce orarie rilevanti per l’indicatore di cui alla Misura 3.1, lettera h.2);

(iv) le fasce orarie e gli altri parametri rilevanti, nonché l’opportunità e i criteri da adottare per stabilire, ai fini della confrontabilità, una metodologia di calcolo condivisa per l’informazione di cui alla Misura 3.3, lettera b);

(v) l’opportunità di prevedere informazioni specifiche sugli effetti ambientali della modalità di trasporto ferroviario.

Misura 4

(Diritto all'informazione)

1. Gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere, fra l'altro, ad informazioni, rese disponibili – con le modalità di cui alla Misura 5 – dai gestori dei servizi, concernenti i canali di vendita dei titoli di viaggio, con indicazione almeno:

   a) delle stazioni dotate di biglietteria o emettitrici *self-service,* specificando il numero delle emettitrici *self-service* accessibili agli utenti PMR, e le modalità di pagamento accettate;

   b) per ciascuna stazione in cui non sia presente una biglietteria o almeno un'emettitrice *self-service* utilizzabile con tutte le modalità di pagamento e accessibile agli utenti PMR, della distanza, indirizzo ed orari di apertura degli eventuali punti vendita convenzionati più vicini;

   c) ove nella stazione di partenza o in prossimità della stessa non sia disponibile alcuna modalità fisica di vendita dei biglietti, delle condizioni per il rilascio del biglietto a bordo senza applicazione di sovrapprezzi comunque denominati;

   d) della disponibilità di canali di vendita telefonici e/o telematici, con dettaglio delle piattaforme digitali e dei siti *web*/applicazioni mobili, anche di altre imprese ferroviarie, sui quali è possibile procedere all'acquisto.

2. I gestori dei servizi che propongono un'offerta commerciale di abbonamenti, a partire dall'avvio e per tutta la durata dell'offerta, forniscono agli utenti informazioni, per ciascuna tratta oggetto dell'offerta, sulle caratteristiche e le modalità di fruizione degli abbonamenti e su ogni loro modifica. Tali informazioni comprendono almeno:

   a) le modalità di attivazione e fruizione dell'abbonamento, se bidirezionale o monodirezionale;

   b) per i treni con obbligo di prenotazione del posto:

      b.1) per ciascun treno in fascia oraria di punta, il numero di posti messi a disposizione per la prenotazione, nonché eventualmente garantiti per gli utenti titolari di abbonamento;

      b.2) le modalità e le tempistiche con le quali è possibile procedere alle prenotazioni e alle successive modifiche, nonché la natura gratuita od onerosa delle stesse;

   c) le eventuali restrizioni tecniche o commerciali alle modalità di perfezionamento della procedura di acquisto, di prenotazione del posto e di modifica di quest'ultimo;

   d) le specifiche modalità di esercizio del diritto di rimborso e di indennizzo previsti dalla normativa applicabile o dalle condizioni generali di trasporto.

3. In relazione al percorso di interesse dell'utente, e comunque prima dell'acquisto del titolo di viaggio, i gestori dei servizi ed i gestori di piattaforma digitale, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

   a) le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto, specificando almeno, per ciascuna tipologia:

      a.1) i gestori dei servizi coinvolti;

      a.2) le modalità e condizioni di utilizzo, nonché le condizioni per l'eventuale modifica o

rimborso prima del viaggio per esigenze dell’utente;

a.3) tutti i diritti correlati attribuiti dalla normativa applicabile;

a.4) il prezzo del titolo di viaggio e quello dei servizi accessori, nonché le modalità di pagamento ammesse;

a.5) per i servizi a mercato, un’indicazione che consenta di individuare le date e le fasce orarie, precedenti e successive a quelle prescelte dall’utente, in cui il prezzo del titolo di viaggio risulta, al momento della ricerca, inferiore;

a.6) l’eventuale esistenza di sconti o agevolazioni per particolari categorie di utenti, con indicazione delle condizioni non discriminatorie per la relativa applicazione;

b) la disponibilità, l’ubicazione e le condizioni di utilizzo dei servizi e degli impianti a bordo treno, con specifico riguardo anche alla disponibilità e modalità di somministrazione di cibi e bevande, nonché le condizioni di trasporto dei mezzi, anche elettrici, per la micromobilità;

c) con riferimento al trasporto di biciclette, la presenza e modalità di prenotazione degli spazi dedicati, ove prevista, nonché, per i treni per i quali la prenotazione non è richiesta, il numero e l'ubicazione degli spazi destinati alle biciclette e alla ricarica dei mezzi elettrici e, ove disponibile, l'informazione aggiornata sulla relativa disponibilità;

d) le informazioni sintetiche sul livello di effettiva accessibilità del percorso ferroviario prescelto, in relazione alle diverse esigenze, sulla base delle norme di accesso di cui all’Annesso 1 e tenuto conto delle indisponibilità note al momento della ricerca o dell’acquisto;

e) i canali preposti per la richiesta di assistenza e le relative modalità, di cui alla Misura 7.2;

f) la presenza e l’ubicazione, a bordo del materiale rotabile e nelle stazioni interessate dal viaggio, di servizi e spazi dedicati ai viaggiatori con bambini;

g) la presenza e l’ubicazione, a bordo del materiale rotabile e nelle stazioni interessate dal viaggio, di servizi e spazi dedicati a cani guida e di assistenza, nonché agli animali da compagnia ammessi a bordo;

h) il tempo di percorrenza previsto, specificando se lo stesso risulti, anche temporaneamente, superiore al tempo di percorrenza ordinario del viaggio prescelto;

i) gli eventuali lavori programmati sulla rete ferroviaria che possono avere impatto sulla circolazione e sui tempi di percorrenza in termini di interruzioni, variazioni di percorso e/o di orario, soppressioni e ritardi, con indicazione della causa che li rende necessari, nonché del servizio sostitutivo eventualmente previsto;

j) la presenza e la collocazione a bordo treno dei dispositivi e delle attrezzature destinati a fronteggiare le emergenze sanitarie, con specifica indicazione della disponibilità di defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), nei casi previsti dalla normativa vigente, nonché delle modalità per richiederne l’utilizzo in caso di necessità.

4. I gestori di infrastruttura e di stazione rendono disponibili agli utenti, prima del viaggio, ciascuno per quanto di propria competenza, – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

   a) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione della disponibilità di impianti e servizi dedicati agli utenti PMR, nonché della presenza e ubicazione in stazione di posti a sedere in luoghi d’attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche, di servizi igienici e di spazi o servizi dedicati ai viaggiatori con bambini al seguito, quali aree giochi, *nursery* e altri spazi e servizi per la cura e l’assistenza dei minori, precisandone le modalità di fruizione;

   b) i lavori programmati, a partire dal mese di consultazione e per i successivi 12 mesi, che possono avere impatto sulla circolazione e sui tempi di percorrenza in termini di interruzioni, variazioni di percorso e/o di orario, soppressioni e ritardi, con indicazione della causa che li rende necessari, nonché, sulla base delle informazioni rese dai gestori dei servizi, del servizio sostitutivo eventualmente previsto;

   c) le stazioni collegate a porti, aeroporti e autostazioni in cui è disponibile un servizio di assistenza PMR e le eventuali modalità per effettuare una richiesta unica;

   d) il binario effettivo di partenza del treno ed eventuali indicazioni specifiche per accedervi, nonché le eventuali variazioni, in tempo utile a consentire agli utenti di giungere per la partenza del treno, avuto riguardo anche alle specifiche esigenze delle PMR;

   e) i diritti riconosciuti all’utente ai sensi della Misura 6.5;

   f) sulla base delle informazioni rese dai gestori dei servizi:

      f.1) l’eventuale disponibilità e, se del caso, l'indicazione della carrozza nella quale sono ubicati i posti attrezzati per le PMR presenti a bordo;

      f.2) almeno per i servizi con obbligo di prenotazione del posto, la composizione del treno, indicando il posizionamento delle carrozze lungo il marciapiede.

5. In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso, disponibilità e fruibilità dei servizi, delle stazioni e delle infrastrutture, i gestori degli stessi, e i gestori di piattaforma, per quanto di rispettiva competenza e in collaborazione tra loro, non appena si rendono disponibili, e comunque in tempo utile per consentire all’utente di modificare il proprio programma di viaggio, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

   a) l’eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di autoservizio sostitutivo o integrativo, che comporti una variazione del livello di effettiva accessibilità del viaggio, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

   b) l’eventuale indisponibilità di impianti o dotazioni delle stazioni tali da comportare una variazione del livello di effettiva accessibilità, con indicazione della data di inizio dell’indisponibilità e delle tempistiche previste per il relativo ripristino, nonché della stazione accessibile più vicina e delle eventuali soluzioni di viaggio alternative previste;

   c) l’eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti la non

accessibilità per le biciclette e altri mezzi per la micromobilità, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

d) l’eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso, anche per la sua composizione, da quello programmato che comporti una minor disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette o di ulteriori servizi, ovvero una variazione della collocazione a bordo treno del posto prenotato, con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio, delle modalità per ricevere assistenza e/o dei rimborsi eventualmente previsti;

e) l’eventuale indisponibilità o malfunzionamento di servizi igienici, impianti di climatizzazione o di riscaldamento, nonché della connessione *wi-fi,* con indicazione delle possibili soluzioni alternative di viaggio e/o degli indennizzi eventualmente previsti.

6. In caso di ritardi, soppressioni, o modifiche del servizio, anche dovute a scioperi, i gestori dei servizi e di stazione, nonché di piattaforma digitale, per quanto di rispettiva competenza, non appena disponibili, e comunque in tempo utile per consentire all’utente di modificare il proprio programma di viaggio, forniscono – con le modalità di cui alla Misura 5 – informazioni concernenti almeno:

   a) le cause del disservizio ed i relativi diritti spettanti, precisando altresì le modalità per esercitarli;

   b) le indicazioni utili a fruire dell’assistenza (riprotezione, cibi e bevande, pernottamento), le modalità di accesso ai servizi sostitutivi predisposti, con specifica indicazione degli orari, delle fermate intermedie, dei tempi previsti di percorrenza e dell’esatto punto di partenza degli stessi, nonché, in caso di perdita di coincidenza, le indicazioni utili alla prosecuzione del viaggio;

   c) al termine del servizio, il ritardo complessivo maturato, l’eventuale spettanza di rimborsi o indennizzi e le relative modalità di richiesta ed erogazione di cui alla Misura 11.

7. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura che operano esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, rendono inoltre agli utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, – con le modalità di cui alla Misura 5 – almeno le seguenti informazioni:

   a) orari e condizioni del viaggio di interesse dell’utente per tutte le tariffe disponibili, mettendo in evidenza le tariffe più basse;

   b) condizioni di richiesta e fruizione del servizio di assistenza PMR;

   c) disponibilità di impianti e servizi a bordo del treno individuato dall’utente, compresi la connessione *wi-fi* e i servizi igienici;

   d) procedure per il recupero di bagagli e oggetti smarriti;

   e) le eventuali decisioni di sopprimere determinati servizi su base permanente o temporanea, da rendersi, in ogni caso, prima della relativa attuazione;

   f) a bordo del treno, questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri, prossima fermata e le principali coincidenze, anche operate da altri gestori;

   g) ritardi e le soppressioni (pianificati e in tempo reale), nonché le relative cause, tempistiche

di soluzione previste, e le possibilità di trasporto alternativo disponibili.

8. Le informazioni di cui al punto 3, lettere da d) a h), e al punto 4, lettera b), sono rese sulla base delle indicazioni fornite, e tempestivamente aggiornate, per quanto di rispettiva competenza, dal gestore di stazione e di infrastruttura, tramite specifici flussi informativi a tal fine predisposti.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 4.**

Si richiede, in particolare, di formulare specifiche osservazioni ed eventuali proposte con riguardo: (i) all'arco temporale da considerare nel rendere l'informazione di cui alla Misura 4.3, lettera a.5), (ii) all'opportunità di formulare previsioni specifiche relativamente all'utilizzo della tessera europea della disabilità (lettera a.6), nonché (iii) all'individuazione di tempistiche da rispettare per la comunicazione del binario e di sue eventuali variazioni di cui alla Misura 4.4, lettera d); (iv) relativamente ai lavori programmati sulla rete ferroviaria, all'individuazione di soglie rilevanti di impatto sui tempi di percorrenza e sulla circolazione.

Misura 5

(Modalità con cui sono rese le informazioni)

1. Le informazioni di cui alle Misure 3 e 4 sono rese agli utenti gratuitamente in forma chiara, completa, aggiornata e pienamente accessibile, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, garantendo l'utilizzo di almeno due canali gratuiti a tal fine preposti, di cui uno accessibile agli utenti non utilizzatori del *web* e uno digitale, ottimizzato per la fruizione da dispositivi mobili.

2. I canali informativi di cui al punto 1 sono indicati, dai gestori dei servizi e di stazione, di infrastruttura e di piattaforma digitale, per quanto di rispettiva competenza, sulla *home page* del sito *web* e sulla schermata iniziale dell'*app* nativa, ove disponibile, e delle emettitrici *self-service*, tramite affissioni o schermi, presso i quadri orari e le biglietterie, nonché a bordo dei treni, dove sono comunicati anche tramite annunci sonori; i gestori dei servizi rendono altresì conoscibili detti canali tramite i rivenditori di biglietti che concludono contratti di trasporto per conto dei medesimi gestori.

3. Fermo restando quanto previsto al punto 1, le informazioni di cui:

   a) alle Misure 3.1 lettere dalla a) alla f) e lettera j); 3.2 lettera a) e d); 3.3. lettere dalla a) alla c) e lettera e) sono comunque fornite dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura in una sezione dedicata, denominata "*Informazioni generali sul servizio/infrastruttura*", del sito *web* e, ove disponibile, dell'*app* nativa, raggiungibile con apposito collegamento posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa. In tale sezione è riportato, altresì, il rimando al sito *web* dell'Autorità;

   b) alle Misure 3.1 lettera g), h) e i); 3.2 lettera b) e c); 3.3. lettera d), 4.1, 4.3, lettera a.6), con riguardo ad eventuali agevolazioni per le PMR; ed e), 4.4, lettera a) e c), 4.5, lettere a) e b), sono comunque fornite dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché dai gestori di piattaforma digitale in una sezione dedicata, denominata "*Accessibilità PMR*", del sito *web* e, ove disponibile, dell'*app* nativa, raggiungibile con apposito link posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa;

c) alla Misura 4.1, lettere da b) a d), sono comunque rese in ciascuna stazione priva di biglietteria o emettitrice *self-service*, tramite apposite affissioni o schermi digitali, nonché a mezzo di *QR code;*

d) alla Misura 4.3 sono rese tramite tutti i canali di vendita. Le informazioni di cui alla Misura 4.3, lettere a.1), a.2) e a.3) sono riportate altresì sul titolo di viaggio telematico e, ove possibile, cartaceo; in alternativa, sul titolo di viaggio cartaceo sono riportati i canali per ottenere tali informazioni.

4. Le informazioni di cui alle Misure 4.4 lettere b) e d), 4.5 e 4.6 sono comunque fornite agli utenti, con aggiornamenti tempestivi e continuativi, tramite appositi annunci visivi e sonori in stazione e, ove pertinente, a bordo treno. Nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, qualora in fase di acquisto del titolo di viaggio o di prenotazione del posto sia stato richiesto all'utente di fornire il proprio recapito cellulare o e-mail, dette informazioni sono altresì fornite con specifico riferimento al percorso dell'utente, utilizzando tali recapiti. In particolare, le informazioni di cui alla Misura 4.5, lettere a) e b), riferite al percorso dell'utente, sono comunque fornite – ove possibile in tempo reale – dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché di piattaforma digitale almeno agli utenti PMR che fruiscono del servizio di assistenza o hanno notificato l'effettuazione di un viaggio in autonomia.

5. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, nonché di piattaforma digitale collaborano tra loro per garantire all'utenza le informazioni di cui alle presenti misure in maniera tempestiva, completa, aggiornata e puntuale. A tale fine, tali soggetti rendono disponibili tra loro ed ai gestori di piattaforme digitali, ciascuno per quanto di propria competenza, le informazioni pertinenti all'attuazione delle presenti Misure in formato omogeno, aperto ed interoperabile.

6. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura informano l'Autorità, tramite specifica relazione, da trasmettere entro il 31 marzo di ciascun anno, con riferimento all'anno precedente, degli esiti delle attività di collaborazione di cui al punto 5.

7. Le informazioni di cui alla Misura 3.1, lettere c), d), f), h) e i), Misura 3.2, lettere b) e c.3), Misura 3.3, lettere c) e d.3), sono pubblicate a consuntivo dai gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, ciascuno per quanto di propria competenza, nelle rispettive sezioni dedicate di cui alla Misura 5.3 con cadenza annuale entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento e, ai fini della comparazione temporale, per un periodo minimo di 2 anni. Le Carte dei servizi restano pubblicate per almeno 3 anni.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 5**.

Si richiede in particolare di formulare specifiche osservazioni ed eventuali proposte in merito:

(i) al tempo di permanenza individuato per la pubblicazione di indicatori e Carte dei servizi, nonché all'opportunità di prevedere che tali elementi debbano essere pubblicati in formato *open data*;

(ii) all'opportunità di indicare una sezione specifica del sito *web* dei gestori di stazione per la pubblicazione del *minimum connecting time* di cui al *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»);

(iii) all'opportunità che, almeno per le stazioni con elevato numero di passeggeri, le informazioni relative alle perturbazioni siano rese con sistemi dedicati (es. specifici *display* per l'informazione dinamica visiva).

Misura 6

(Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni)

1. I gestori dei servizi e di stazione, per quanto di rispettiva competenza, garantiscono la piena accessibilità e fruibilità degli stessi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative e dalle Carte dei servizi o dalle condizioni generali di trasporto, garantendo, in particolare:
   a) la conformità e la funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico, nonché nelle norme di accesso di cui all'Annesso 1;
   b) la funzionalità degli ascensori negli orari di partenza/arrivo dei treni in stazione;
   c) la funzionalità degli impianti di diffusione sia visiva che sonora delle informazioni nelle stazioni e a bordo dei treni;
   d) la funzionalità delle emettitrici *self-service*, dispositivi di pagamento e/o di validazione dei titoli di viaggio;
   e) la funzionalità degli impianti di climatizzazione e riscaldamento a bordo dei treni;
   f) la conformità, la funzionalità e l'agevole individuazione dei presidi per la gestione delle emergenze sanitarie, tra cui defibrillatori semiautomatici o automatici esterni (DAE), nonché la presenza di personale formato al loro utilizzo.
2. Nel caso di indisponibilità di impianti o dotazioni delle stazioni di partenza o di arrivo, l'utente PMR possessore di un titolo di viaggio valido nel periodo di malfunzionamento o inutilizzabilità, il quale non possa, a causa di tale indisponibilità, effettuare il viaggio, ha diritto di richiedere al gestore di stazione, alternativamente:
   a) il rimborso del prezzo del biglietto non fruito;
   b) il trasporto alternativo accessibile ovvero, qualora non disponibile, il rimborso dei costi documentati e adeguati sostenuti per provvedervi autonomamente.

   Qualora il ripristino non avvenga entro 30 giorni dalla data di inizio dell'indisponibilità di cui alla Misura 4.5 lettera b), l'utente PMR ha altresì diritto al versamento, da parte del gestore di stazione, di un indennizzo pari al 30% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento ove la distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore, sia compresa tra 0 e 10 km, ovvero al 50% laddove tale distanza sia superiore a 10 km.
3. Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti PMR venga resa con materiale non idoneo o con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo,

l'utente PMR che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto:

a) alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento, o a un trasporto alternativo accessibile, fermo restando l'indennizzo in caso di ritardo rispetto all'orario di arrivo originariamente previsto;

b) in ogni caso, al versamento, da parte del gestore del servizio, di un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento.

4. In caso di indisponibilità o malfunzionamento degli impianti di climatizzazione o di riscaldamento a bordo, l'utente già titolare, prima che tale indisponibilità sia resa nota con le modalità e tempistiche previste dalla Misura 4.5, di un biglietto, ha diritto al versamento, da parte del gestore del servizio, di un indennizzo pari ad almeno il 25% del prezzo del biglietto. Qualora l'utente rifiuti la sistemazione in un altro posto disponibile in classe o livello di servizio uguale o superiore, dotato di impianti di climatizzazione e di riscaldamento funzionanti, perde il diritto all'indennizzo.

5. In caso di mancata, tardiva o erronea informazione resa in stazione, da parte del gestore della stessa, che comporti la mancata effettuazione del viaggio e/o la perdita di una coincidenza, l'utente ha diritto a richiedere al medesimo gestore un rimborso del prezzo del biglietto ovvero del prezzo relativo all'eventuale trasporto alternativo, oltre, in caso di ritardo, ad un indennizzo proporzionale al ritardo stesso definito dal gestore di stazione nella Carta dei servizi. Tali previsioni si applicano anche a favore della persona con disabilità sensoriale in caso di mancata effettuazione del viaggio o perdita di coincidenza dovuta al fatto che l'informazione non sia stata resa in modalità accessibile.

6. I rimborsi e gli indennizzi di cui ai punti da 2 a 5 sono erogati, al raggiungimento dell'importo minimo di 1 Euro, con le modalità di cui alla Misura 11.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 6**.

Si richiede in particolare di formulare specifiche osservazioni ed eventuali proposte circa: (i) il concetto di tardiva informazione resa in stazione anche in relazione alle circostanze in cui essa può verificarsi; (ii) le percentuali di indennizzo e le soglie individuate nella Misura; iii) in relazione all'indennizzo di cui al punto 4, la possibilità di individuare limiti minimi e massimi di temperatura nelle carrozze; iv) l'opportunità di estendere l'indennizzo di cui al punto 5 al caso di informazioni rese dal gestore con modalità telematiche o annunci visivi o sonori a bordo del treno.

Misura 7

(Norme di accesso e assistenza)

1. I gestori dei servizi e i gestori di stazione, ciascuno per quanto di propria competenza, mantengono aggiornate le norme di accesso non discriminatorie per le PMR contenenti almeno gli elementi di cui all'Annesso 1, e rendono disponibili le informazioni di rispettiva competenza ai soggetti tenuti, ai sensi della Misura 4.3, lettera d), a rappresentare l'effettiva accessibilità del percorso prescelto dall'utente.

2. I gestori dei servizi e i gestori di stazione, nonché, ove presenti, gli sportelli unici per le persone con

disabilità e le persone a mobilità ridotta, garantiscono un meccanismo gratuito e di facile accesso ed utilizzo per la gestione e la fruizione del servizio di assistenza PMR, assicurando comunque:

a) la possibilità di richiedere, anche tramite i gestori di piattaforma digitale, il servizio di assistenza PMR per l’intero percorso ferroviario prescelto in fase di acquisto del titolo di viaggio, con un preavviso non superiore alle 24 ore;

b) più canali per l’inoltro della richiesta del servizio di assistenza PMR, e per la successiva comunicazione dell’eventuale rinuncia, nonché per la richiesta di supporto all’utenza durante la fase di erogazione del servizio, tra cui almeno:

b.1) sito *web* e, ove disponibile, *app* nativa, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 5.3 lettera b) ovvero via e-mail/instant Message, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;

b.2) *call center*.

c) la possibilità di utilizzare, oltre all’Italiano, almeno un’altra lingua, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

d) la possibilità di segnalare la presenza di un utente PMR viaggiante in autonomia già in fase di acquisto del titolo di viaggio, anche tramite il gestore di piattaforma digitale, ovvero a bordo treno, tramite applicazione mobile o segnalazione al personale designato;

e) un meccanismo di richiesta unica di assistenza, qualora l’itinerario prescelto dalla PMR coinvolga più gestori dei servizi e/o di stazione;

f) ove possibile, il coordinamento del servizio di assistenza PMR con altri sistemi di trasporto, promuovendo l’integrazione intermodale.

3. L’utente PMR ha diritto a ricevere la notifica di conferma della prenotazione del servizio di assistenza, contenente i dettagli relativi all’orario e al luogo di incontro, nonché ai canali dedicati per eventuali richieste di supporto durante la fase di erogazione del servizio o per la rinuncia al servizio di assistenza.

4. Nel caso in cui l’assistenza regolarmente richiesta risulti mancata, tardiva o parziale, l’utente PMR ha diritto ad un indennizzo non inferiore al 50% del prezzo del biglietto o della quota parte giornaliera dell’abbonamento e, qualora il viaggio non possa essere effettuato o proseguito, l’utente PMR ha altresì diritto, a sua scelta:

a) al trasporto alternativo accessibile ovvero, qualora non disponibile, al rimborso dei costi documentati e adeguati, sostenuti per provvedervi autonomamente; ovvero

b) al rimborso del biglietto o della quota parte giornaliera dell'abbonamento e, ove necessario, al ritorno assistito alla stazione di partenza.

5. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura che operano esclusivamente sulle reti di cui all’articolo 1, comma 2, lettere a) e b), del d.lgs. 112/2015, prevedono, inoltre, un meccanismo di risarcimento in caso di smarrimento o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza, nonché di smarrimento o lesione dei cani da assistenza.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 7**.

Misura 8

(Diritto all’utilizzo di abbonamenti)

1. I gestori dei servizi che propongono un’offerta commerciale di abbonamenti garantiscono che la loro organizzazione sia adeguata alle esigenze di trasporto dei titolari di abbonamento.
2. I gestori dei servizi consentono l’acquisto degli abbonamenti e la prenotazione dei posti entro un termine congruo, e comunque almeno quindici giorni prima dell’inizio del periodo di validità dell’abbonamento.
3. I gestori dei servizi assicurano il rilascio di un duplicato dell’abbonamento in caso di furto o smarrimento documentati.
4. Ove il gestore del servizio lo richieda, anche, ove applicabile, ai fini della determinazione dell’indennizzo di cui alla Misura 10, l’utente indica, nel momento in cui acquista l’abbonamento, la relazione di interesse, intesa come quella principalmente fruita dall’abbonato. Per i treni con obbligo di prenotazione del posto, l’utente indica i treni giornalieri per l’utilizzo dei quali intende fruire dell’abbonamento; contestualmente il gestore del servizio procede ad effettuare la prenotazione, che può essere successivamente modificata dall’abbonato senza oneri aggiuntivi, nei casi indicati dal gestore e secondo le modalità e con la tempistica rese note dallo stesso, ai sensi della Misura 4.2, lettera b.2).
5. Qualora il gestore del servizio consenta all’abbonato di effettuare la prenotazione del posto successivamente all’acquisto dell’abbonamento, l’abbonato ha diritto a veder soddisfatto nella giornata il proprio programma di viaggio per la tratta relativa all’abbonamento. In caso di indisponibilità o di esaurimento dei posti riservati ai titolari di abbonamento, i gestori del servizio si adoperano per consentire di proseguire il viaggio, ove possibile, in modalità di posto a tratte o dinamico, ovvero – ove possibile – su treni con posti vacanti di diversa categoria circolanti sulla medesima tratta riportata sull’abbonamento. Ove ciò non sia possibile, l’abbonato ha diritto al rimborso dell’ulteriore titolo di viaggio acquistato per soddisfare l’esigenza di trasporto oggetto dell’abbonamento.
6. I titolari di abbonamento hanno diritto al cambio di prenotazione indipendentemente dal canale utilizzato per effettuare la prenotazione stessa. Nessun pregiudizio può derivare all’abbonato dal non corretto funzionamento dei sistemi di prenotazione.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 8**.

Misura 9

(Diritto all’indennizzo per ritardi singoli)

1. Per la determinazione del ritardo utile ai fini del riconoscimento del diritto all’indennizzo per i ritardi singoli, i gestori dei servizi:

a) ove il materiale rotabile lo consenta, utilizzano dispositivi automatici di registrazione dell'apertura delle porte;

b) ove il materiale rotabile non lo consenta, considerano, in alternativa:

b.1) l'orario di apertura delle porte del treno, registrato dal Capotreno o con altra modalità idonea;

b.2) un orario stimato tenendo conto delle rilevazioni del gestore dell'infrastruttura, della distanza tra il punto di tale rilevazione e il punto di discesa dal treno, e del tempo necessario all'apertura delle porte.

2. Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sia compreso tra i 30 e i 59 minuti, il gestore dei servizi assicura che l'utente possa completare il viaggio verso la destinazione contrattuale con un altro treno di categoria non superiore operato dal medesimo gestore, che garantisca l'arrivo alla destinazione finale con un ritardo inferiore, previa verifica della disponibilità di posti a bordo.

3. Se l'orario di arrivo previsto dal contratto di trasporto rientra nella fascia compresa tra le 24:00 e le 5:00 e sia ragionevolmente prevedibile un ritardo all'arrivo di almeno 60 minuti, ovvero se a seguito della soppressione dell'ultimo treno per la giornata l'utente non riesca a giungere alla destinazione riportata sul titolo di viaggio entro le 24:00, il gestore dei servizi lo informa della possibilità di completare il viaggio verso la destinazione finale utilizzando, a propria scelta, altro mezzo di trasporto terrestre, che garantisca l'arrivo con un ritardo inferiore, ed ha diritto al rimborso, da parte del vettore originario, delle spese sostenute fino a un importo massimo di 120 euro.

4. Fermo restando quanto previsto dai precedenti punti da 1 a 3, i gestori operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del d.lgs. 112/2015, assicurano agli utenti:

a) in caso di ritardo previsto all'arrivo alla destinazione finale uguale o superiore a 60 minuti, il diritto a scegliere tra il rimborso del biglietto e un trasporto alternativo a condizioni simili, non appena possibile, o all'effettuazione del viaggio in altra data, e

b) ove il biglietto non sia stato rimborsato, un indennizzo minimo, pari a:

b.1) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale compreso tra 60 e 119 minuti;

b.2) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale pari o superiore a 120 minuti.

5. Per l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 4, lettera b), da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima di 1 euro, si applicano le modalità di cui alla Misura 11.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 9**.

Si richiedono specifiche osservazioni ed eventuali proposte in merito a:

(i) la soglia di ritardo individuata dalla Misura 9.2;

(ii) la possibilità, per l'utente che non ne sia ancora in possesso, di consentire l'acquisto di un biglietto per un treno che risulti in ritardo, anche eventualmente oltre l'orario di partenza previsto;

(iii) l'opportunità di escludere il diritto all'indennizzo di cui alla Misura 9.4, lett. b), nei casi in cui il ritardo sia attribuibile a cause di forza maggiore.

Misura 10

(Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento)

1. I titolari di un abbonamento per servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo minimo adeguato, da determinarsi secondo le modalità previste dalla presente misura, ovvero, ove più favorevoli, dalla Carta dei servizi.

2. Ai fini dell'indennizzo di cui al punto 1, il ritardo e le soppressioni rilevanti sono determinati con riferimento alla relazione di origine e destinazione indicata sul titolo di viaggio, ovvero, ove non indicata, alla relazione di interesse, intesa come quella principalmente fruita dall'abbonato. A tal fine il gestore del servizio individua la relazione di interesse:

   a) nel rispetto delle norme in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, sulla base delle rilevazioni di cui eventualmente dispone, prendendo in considerazione la relazione di origine e destinazione che, nel periodo di osservazione, risulti associata al maggior numero di viaggi effettivi riferibili all'abbonamento;

   b) qualora le informazioni di cui alla lettera a) non siano disponibili, la stessa è individuata nella relazione di origine e destinazione indicata dal passeggero titolare di abbonamento in fase di acquisto o rinnovo dell'abbonamento;

   c) qualora le informazioni di cui alle precedenti lettere a) e b) non siano disponibili, la relazione di interesse è definita dal gestore di servizio come l'intero percorso della tratta ferroviaria cui fa riferimento l'abbonamento, ovvero, della tratta ferroviaria caratterizzata da un maggiore livello di offerta del servizio nel periodo di riferimento, nel caso di abbonamenti, anche integrati, che afferiscono ad una pluralità di tratte ferroviarie.

3. Il gestore dei servizi, con riguardo alla relazione indicata sul titolo di viaggio o di interesse di cui al punto 2, e considerando, ove disponibili, i ritardi e le soppressioni effettivamente subiti dall'utente nel periodo di riferimento, calcola l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr}, pari al rapporto in percentuale tra il numero di treni che hanno subito un ritardo pari o superiore a 5 minuti ovvero soppressi, anche parzialmente, e il numero di treni programmati sulla medesima relazione nel periodo di riferimento; ai fini del calcolo, ogni treno soppresso si considera equivalente a due treni in ritardo, e la soppressione parziale assume rilievo, qualora riguardi la relazione indicata sul titolo di viaggio, o comunque, la relazione di interesse individuata come previsto al punto 2:

$$IR_{tr} = \frac{N_{rit} + \left(2 * N_{sop}\right)}{N_{prog}}$$

Dove:

N_{rit} = numero di treni che hanno registrato un ritardo pari o superiore a 5 minuti sulla tratta di interesse;

N_{sop} = numero di treni soppressi, anche parzialmente, purché la soppressione interessi la tratta indicata sul titolo di viaggio, oppure la tratta di interesse;
N_{prog} = numero totale di treni programmati sulla tratta di interesse nel periodo di riferimento, inteso come il periodo di validità dell'abbonamento per gli abbonamenti mensili e per quelli di durata inferiore al mese, ovvero come il singolo mese oggetto di indennizzo per gli abbonamenti con durata superiore al mese.

4. L'indennizzo di cui al punto 1 è riconosciuto qualora l'indice di irregolarità del servizio IR_{tr} sia pari o superiore al 10% ed è determinato in misura proporzionale a tale indice, applicato al costo dell'abbonamento, secondo la seguente formula:

$$I = IR_{tr} * C$$

Con:
I = Indennizzo maturato dal passeggero titolare di un abbonamento;
C = costo di riferimento dell'abbonamento.

5. Ai fini della determinazione dell'entità dell'indennizzo di cui al punto 1, il costo di riferimento dell'abbonamento C, da utilizzare nella formula di cui al punto 4, è individuato, con riferimento alle differenti tipologie di abbonamento previste nelle Carte dei servizi, come segue:

   a) per gli abbonamenti mensili e per quelli di durata inferiore al mese, C corrisponde al prezzo del titolo di viaggio;

   b) per gli abbonamenti di durata superiore al mese, C corrisponde alla quota parte del prezzo del titolo riferita al singolo mese oggetto di indennizzo, determinata mediante ripartizione in parti uguali del prezzo complessivo del titolo tra i mesi ricompresi nel periodo di validità.

   Per gli abbonamenti integrati multimodali, il costo di riferimento dell'abbonamento C è definito sulla base delle modalità di ripartizione, tra i vettori interessati, dei ricavi di vendita di tali abbonamenti riconducibili ai servizi ferroviari.

6. I gestori dei servizi pubblicano sui propri siti *web*, in modalità accessibile e in una sezione raggiungibile con apposito *link* posto nell'*home page* e dalla schermata iniziale dell'*app* nativa, ove disponibile, puntuali informazioni in merito alla spettanza degli indennizzi di cui alla presente Misura, tramite apposito sistema di interrogazione, da parte dell'utente, relativamente alla tratta di interesse, specificando per gli abbonamenti integrati multimodali, il costo di riferimento dell'abbonamento C per come definito al punto 5.

7. Per l'erogazione dell'indennizzo di cui al punto 1, da corrispondersi al raggiungimento della soglia minima di 1 euro, si applicano le modalità di cui alla Misura 11.

8. I passeggeri titolari di abbonamenti relativi a servizi a mercato e in possesso di prenotazioni registrate sui sistemi di vendita del gestore del servizio, qualora abbiano subito ritardi o soppressioni di servizio ripetuti durante il periodo di validità dell'abbonamento, hanno diritto a un indennizzo adeguato determinato secondo criteri di calcolo dei ritardi e dell'indennizzo specifici e differenziati rispetto a quelli previsti dai gestori dei servizi con riferimento ai titoli di viaggio singoli.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 10**.

Si richiede di formulare specifiche osservazioni ed eventuali proposte con riguardo:

(i) alla determinazione dell'indennizzo di cui alla Misura 10.4, indicando se rispetto alla modalità proposta sia preferibile un sistema basato su soglie predefinite, individuate da specifici valori dell'indice di irregolarità e dalle corrispondenti percentuali di indennizzo, da applicare al costo di riferimento dell'abbonamento;

(ii) all'opportunità di introdurre coefficienti che attribuiscano agli eventi di soppressione, totale o parziale, un peso maggiore rispetto agli eventi di ritardo;

(iii) alla soglia di ritardo individuata.

Misura 11

(Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi)

1. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa applicabile i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno interessato dal disservizio rivolgendosi al personale preposto a bordo treno e in stazione, ovvero, qualora ciò non sia possibile, prima dell'apertura delle porte del treno, tramite modalità telematiche (APP mobile o sito *web*) appositamente dedicate. In caso di mancata segnalazione da parte dell'utente, lo stesso si considera presente sul treno per il quale è stato prenotato il posto, o effettuato il *check-in*.
2. I gestori dei servizi, di piattaforma digitale, di stazione e di infrastruttura rendono tempestivamente nota, a bordo del treno, sul proprio sito *web*, ovvero, ove disponibile, tramite *app* nativa, nonché, ove possibile, con apposita comunicazione agli utenti aventi diritto, la sussistenza dei presupposti che danno luogo a rimborso integrale o parziale del titolo di viaggio e all'erogazione di indennizzi, nonché le relative modalità e tempistiche di richiesta ed erogazione, ivi incluse le condizioni che determinano l'eventuale automaticità del rimborso/indennizzo.
3. Agli utenti sono garantite modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi, da potersi formulare durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, tra cui almeno:
    a) presentazione della richiesta tramite il sito *web*, con accesso da apposito link posto nell'*home page*, o via *e-mail*, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
    b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;
    c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale.
4. Il rimborso o l'indennizzo può essere erogato sotto forma di buoni e/o altri servizi, purché con condizioni flessibili per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione; in alternativa, su indicazione dell'utente al momento della presentazione della richiesta o successivamente, mediante versamento in denaro da effettuarsi sul medesimo metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio, ovvero con diversa modalità indicata dall'utente stesso in sede di richiesta del rimborso o dell'indennizzo.
5. Le Carte dei servizi, nonché le condizioni generali di trasporto, indicano le tempistiche previste, comunque non superiori a 30 giorni dalla richiesta, per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio, di stazione, o di piattaforma, fornisce

all’utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati.

6. I gestori dei servizi e di stazione garantiscono la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, oltre all’Italiano, almeno un’altra lingua, fornendo, in tal caso, riscontro nella medesima lingua.

7. Il gestore dei servizi è tenuto a fornire, su richiesta dell’utente titolare di abbonamento, presentata con le modalità di cui alle Misure 3 e 4 dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021 entro 12 mesi dalla scadenza di validità dell’abbonamento, gli elementi informativi necessari a verificare i presupposti del diritto all’indennizzo di cui alla Misura 10.1, ivi incluso il meccanismo di calcolo dell’indennizzo applicato nonché i relativi dati utilizzati per la determinazione dell’indennizzo. Per le finalità di cui al periodo precedente, il gestore dei servizi è tenuto ad archiviare i dati in un sistema informatico sicuro (BDMS) che permetta di mantenere l’integrità delle informazioni, conservandoli per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi a partire dalla data del viaggio o dal termine di validità dell’abbonamento, ovvero, in caso di reclamo, dalla data di presentazione del reclamo. I dati archiviati sono messi a disposizione, su richiesta, dell’Autorità.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 11**.

Misura 12

(Formazione del personale in materia di disabilità)

1. I gestori di servizi e i gestori di stazione, ciascuno per quanto di propria competenza, garantiscono che il personale svolga la formazione in materia di disabilità entro i dodici mesi successivi all’assunzione delle mansioni, distinguendo tra il personale che presta assistenza diretta alle PMR e il personale a diretto contatto con il pubblico, ivi incluso il personale di soggetti terzi che svolge attività in nome e per conto del gestore del servizio o di stazione. I contenuti della formazione sono definiti in relazione alle mansioni effettivamente svolte dal personale, anche indirettamente coinvolto nelle attività di assistenza alle PMR, e alle caratteristiche del servizio erogato. I contenuti minimi di cui i soggetti obbligati tengono conto nella definizione dei programmi sono indicati nell'Annesso 2.

2. Il personale che fornisce assistenza diretta è aggiornato con cadenza almeno annuale; il personale a diretto contatto con il pubblico con cadenza almeno biennale. I programmi rivolti al personale di assistenza diretta comprendono componenti obbligatorie di esercitazione pratica. Nei servizi effettuati con materiale rotabile conforme alle STI PMR dotato di attrezzature per la salita e la discesa che richiedano, anche in caso di guasto o malfunzionamento, l'intervento del personale, i gestori dei servizi assicurano la presenza a bordo di almeno un componente del personale formato al relativo utilizzo.

3. I gestori di servizi e i gestori di stazione si dotano di un registro aggiornato delle attività formative erogate, che individua anche le categorie del personale formato, e lo rendono disponibile all'Autorità su richiesta.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 12**.

Misura 13

(Partecipazione delle associazioni rappresentative degli utenti)

1. I gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, entro il 30 aprile di ogni anno:

    a) convocano le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per consultarle in merito al contenuto delle norme di accesso non discriminatorie e allo stato di accessibilità dei servizi e delle stazioni, anche al fine di acquisirne i pareri ed eventuali proposte;

    b) consultano le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta per acquisire il relativo parere, ed eventuali proposte, in merito a chiarezza, completezza e fruibilità delle informazioni rese agli utenti.

    I gestori dei servizi, inoltre, convocano le associazioni degli utenti prima di adottare decisioni di modifica dell'offerta commerciale che possano avere impatti significativi sull'utenza pendolare.

2. In caso di lavori programmati che comportano impatti sulla circolazione in termini di variazioni di orario e/o dei tempi di percorrenza, soppressioni e ritardi, nonché l’eventuale attivazione dei servizi sostitutivi o integrativi, o sull’accessibilità di una o più stazioni, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura, per quanto di rispettiva competenza e, ove possibile, in collaborazione tra loro, consultano, almeno sei mesi prima dell’inizio dei lavori, le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta per acquisirne i pareri ed eventuali proposte in merito alle decisioni degli stessi gestori, riguardo: i) alle variazioni di orario e soppressioni; ii) alla modalità di svolgimento del servizio sostitutivo o integrativo; iii) all’eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l’accessibilità, alle tempistiche programmate per il ripristino della regolare funzionalità, nonché alle iniziative che si intendono adottare per ridurre il disagio.

3. Nelle consultazioni previste dalla presente misura e nell’ambito della procedura di adozione della Carta dei servizi, ove ne sia prevista l’adozione, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura sono tenuti a:

    a) convocare le associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta con un preavviso di almeno 15 giorni rispetto alla data di convocazione;

    b) fornire alle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta la documentazione e le informazioni, ivi inclusa la bozza della Carta dei servizi che si intende adottare, necessarie per consentire una partecipazione effettiva;

    c) garantire alle associazioni rappresentative degli utenti e delle persone con disabilità o a mobilità ridotta un termine di almeno 30 giorni, decorrente dalla data di ricezione della documentazione di cui al punto che precede, per la formulazione di proposte e pareri;

    d) rendere pubbliche le osservazioni ricevute e fornire adeguata motivazione qualora intendano discostarsi, in tutto o in parte, dagli esiti della consultazione, indicando le ragioni poste a fondamento della diversa determinazione adottata.

4. Ogni anno, entro il 31 maggio, i gestori dei servizi, di stazione e di infrastruttura informano l’Autorità,

tramite specifica relazione, degli esiti delle consultazioni di cui ai punti da 1 a 3, nonché delle misure adottate in esito alle stesse.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 13**.

Misura 14

(Pubblicazione dei dati nel Portale dell’Autorità, disposizioni transitorie e finali)

1. L’Autorità raccoglie i dati relativi all’attuazione delle presenti misure per la pubblicazione nel Portale dati dell’Autorità.
2. Le presenti misure si applicano decorsi 9 mesi dalla pubblicazione delle stesse da parte dell’Autorità, fatto salvo quanto segue:
    a) le previsioni di cui alle Misure 3.2, lettera a); 4.3, lettere a), c), f), j); 4.4, lettere b), c), d) e f); e 8.6, si applicano decorsi dodici mesi dalla pubblicazione;
    b) le previsioni di cui alle Misure 4.3, lettera d); 4.8; 5.5 e 7.2, lettera e), si applicano decorsi diciotto mesi dalla pubblicazione;
    c) gli obblighi di pubblicazione richiamati alla Misura 5.7 trovano applicazione a partire dal 31 marzo 2028, sulla base dei dati raccolti nel corso dell’anno precedente;
    d) l’obbligo di cui alla Misura 13.2 si applica ai lavori il cui avvio sia programmato almeno sei mesi dopo la data di applicazione della relativa misura;
    e) i gestori dei servizi e delle infrastrutture assicurano che il personale già in servizio prima dell’entrata in vigore della Misura 12 assolva gli obblighi formativi entro i dodici mesi successivi alla pubblicazione delle presenti misure.
3. Gli importi corrisposti dai gestori dei servizi OSP agli utenti a titolo di indennizzi e rimborsi non possono ricadere in capo all’ente affidante. Tali valori sono contabilizzati separatamente e comunicati all’Autorità con cadenza annuale nell’ambito della trasmissione della contabilità regolatoria.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 14**.

Si richiedono, in particolare, osservazioni e commenti in merito alla congruità delle tempistiche attuative previste alla Misura 14.2, nonché alle eventuali ulteriori prescrizioni per il cui adempimento si ravvisa l’esigenza di prevedere termini di attuazione differenziati o più estesi.

ANNESSO 1- Norme di accesso non discriminatorie

Le norme di accesso non discriminatorie indicano almeno:

1. il livello di effettiva accessibilità delle stazioni, tramite il rimando ad una scheda che, per ciascuna stazione servita, indichi almeno:
   a) la presenza dei percorsi privi di gradini;
   b) l’altezza di ciascun marciapiede;
   c) la presenza dei percorsi tattili e della linea tattile di sicurezza sui marciapiedi;
   d) la disponibilità di informazioni al pubblico in modalità sonora e visiva;
   e) la presenza e il livello di accessibilità di servizi igienici, aree di attesa e parcheggi con posti riservati;
2. il livello di effettiva accessibilità per ciascuna tipologia di materiale rotabile impiegato, indicando almeno:
   a) la modalità di accesso al veicolo, anche in relazione all’altezza dei marciapiedi serviti, distinguendo tra accesso a livello, accesso con dispositivi di ausilio e accesso mediante gradini;
   b) la necessità di assistenza per salita, discesa;
   c) la presenza, il numero e la posizione degli spazi per sedie a ruote e attrezzature per la mobilità, nonché dei servizi igienici accessibili;
   d) la presenza, il numero e la posizione degli spazi dedicati a dispositivi per bambini;
   e) la disponibilità di informazioni sonore e visive a bordo e di dispositivi di richiesta di aiuto o comunicazione;
   f) le condizioni di trasporto degli ausili per la mobilità, inclusi limiti dimensionali e di peso;
3. i dispositivi di ausilio utilizzati per la salita/discesa a bordo del materiale rotabile, una descrizione sintetica degli accordi per la fornitura e la gestione degli stessi, nonché per la fornitura di assistenza e di trasporti alternativi di cui alle STI PMR, e delle procedure operative applicabili in presenza e in assenza dei suddetti accordi;
4. le modalità con cui le PMR possono comunicare la propria presenza in treno, anche in caso di viaggio in autonomia;
5. sulla base degli elementi di cui ai punti 1) e 2), le condizioni in cui le PMR possono fruire del viaggio in autonomia, con assistenza eventuale o con assistenza necessaria, nonché i casi in cui il viaggio, o specifiche fasi dello stesso, non risultano fruibili, con indicazione delle alternative accessibili disponibili e ferma restando la valutazione individuale delle esigenze della PMR;
6. le modalità e tempistiche con cui è comunicata alla PMR l’eventuale deroga al diritto al trasporto o la richiesta di essere accompagnata, unitamente all’indicazione del trasporto alternativo accettabile, nonché il recapito a cui rivolgersi per ottenere chiarimenti;

7. le condizioni per il trasporto dell’eventuale accompagnatore, nonché, in conformità alla normativa vigente, dei cani guida e da assistenza;
8. i casi di attivazione dei servizi sostitutivi o integrativi, o del trasporto alternativo, anche in caso di guasto o indisponibilità delle attrezzature necessarie alla salita e alla discesa dal treno o delle dotazioni di stazione, indicando il relativo livello di accessibilità e le condizioni di fruizione da parte delle PMR;
9. il soggetto responsabile dell'applicazione delle norme di accesso, nonché dell’assistenza nelle diverse fasi del viaggio, con specifica indicazione delle responsabilità relative a salita e discesa dal materiale rotabile, all'azionamento delle attrezzature per la salita e la discesa disponibili in stazione e a bordo, all'interscambio, alla fruizione delle dotazioni di stazione e all'utilizzo di servizi sostitutivi o alternativi;
10. le modalità di coordinamento tra i soggetti coinvolti.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito all’**Annesso 1**.

Annesso 2 — Contenuti minimi della formazione

I programmi formativi includono almeno i contenuti elencati nelle seguenti sezioni A e B, in relazione alle due categorie di personale individuate, come di seguito dettagliato.

Sezione A — Personale che presta assistenza diretta

1. sensibilizzazione e consapevolezza alle disabilità fisiche, sensoriali, cognitive e invisibili, comprese le neurodivergenze, e capacità di distinguere i diversi bisogni delle persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
2. con riferimento alle disabilità invisibili e alle neurodivergenze, capacità di riconoscerle e di comprenderne le esigenze nel contesto del trasporto ferroviario;
3. capacità interpersonali e metodi di comunicazione con persone con disabilità sensoriale, persone che soffrono di disturbi del linguaggio e persone con disabilità di apprendimento
4. conoscenza delle barriere attitudinali, ambientali, digitali, e organizzative che possono essere incontrate dalle persone con disabilità nel trasporto ferroviario;
5. ruolo e gestione dei cani da assistenza riconosciuti;
6. gestione delle situazioni impreviste, interruzioni del servizio ed emergenze con riferimento alle esigenze delle PMR;
7. principali diritti riconosciuti nel trasporto ferroviario alle PMR;
8. procedure interne per la ricezione e trasmissione delle richieste di assistenza;
9. tecniche di accompagnamento e supporto adeguate alle diverse tipologie di disabilità;
10. conoscenza e movimentazione in sicurezza di attrezzature per la mobilità e dispositivi di assistenza, con prevenzione di danneggiamenti;
11. utilizzo delle attrezzature per la salita/discesa dal treno, disponibili nelle stazioni e a bordo dei treni;
12. procedure operative per la gestione delle richieste di assistenza, inclusa la notifica e il coordinamento tra stazione e impresa ferroviaria;
13. supporto ai passeggeri con cane da assistenza riconosciuto;

14. nozioni di primo soccorso.

Le tecniche di trasferimento e accompagnamento, la movimentazione degli ausili e l'utilizzo delle attrezzature di salita/discesa sono oggetto di esercitazione pratica.

Sezione B — Personale a diretto contatto con il pubblico

Contenuti di cui alla Sezione A, punti da 1 a 7.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito all’**Annesso 2**.