

10 giugno 2014 8:20

D.lgs. 70/2014 - Sanzioni in ambito trasporto ferroviario passeggeri per violazioni del regolamento (CE) n. 1371/2007

DECRETO LEGISLATIVO 17 aprile 2014 n. 70 (in Gazz. Uff., 6 maggio 2014, n. 103). - Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

In vigore dal 21/5/2014

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

Visto il regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio,

(http://sostonline.aduc.it/normativa/regolamento+ce+1371+2007+diritti+obblighi+dei_18506.php) del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, entrato in vigore il 3 dicembre 2009;

Vista la legge 15 dicembre 2011, n. 217, recante disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee, legge comunitaria 2010;

Vista la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale ed, in particolare, il capo I, sezioni I e II;

Visto l'articolo 14 della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il codice del consumo;

Visto l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del 26 luglio 2013;

Acquisito il parere della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano;

Acquisiti i pareri delle competenti Commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei ministri, adottata nella riunione del 15 aprile 2014;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei ministri e del Ministro della giustizia, di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti;

E m a n a il seguente decreto legislativo:

Capo I DISPOSIZIONI GENERALI

Art.1 Finalità e ambito di applicazione

1. Il presente decreto reca la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario effettuato su tutta la rete sia nazionale che regionale e locale.

2. Le disposizioni del presente decreto attengono ai livelli essenziali delle prestazioni di cui all'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione, al fine di garantire uniformi livelli di tutela su tutto il territorio nazionale dei diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario indipendentemente dalla tipologia e dall'ambito territoriale in cui è effettuato.

Art.2 Definizioni

1. Ai fini del presente decreto si applicano le seguenti definizioni:

a) regolamento: regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 in materia di diritti e doveri dei passeggeri del trasporto ferroviario;

b) Autorità: l'Autorità di regolazione dei trasporti istituita dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, come modificato dall'articolo 36 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27;

c) Ministero: Ministero delle infrastrutture e dei trasporti;

- d) Agenzia: Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie, di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 10 agosto 2007, n. 162;
- e) Organismo di controllo: l'Autorita' di cui alla lettera b);
- f) CIRSRT: sistema telematico di informazioni e prenotazioni per il trasporto ferroviario;
- g) STI: specifiche tecniche di interoperabilita';
- h) Condizioni generali di trasporto: le condizioni del vettore, sotto forma di condizioni generali o tariffe legalmente in vigore, che sono diventate, con la conclusione del contratto, parte integrante dello stesso;
- i) gestore di stazione: il gestore dell'infrastruttura competente;
- l) tour operator: l'organizzatore o il rivenditore, diverso da un'impresa ferroviaria, ai sensi dell'articolo 2, punti 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- m) venditore di biglietti: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto ferroviario che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto dell'impresa ferroviaria o per conto proprio;
- n) contratto di trasporto: un contratto di trasporto, a titolo oneroso o gratuito, concluso tra un'impresa ferroviaria o un venditore di biglietti e un passeggero, per la fornitura di uno o piu' servizi di trasporto;
- o) impresa ferroviaria: qualsiasi impresa pubblica o privata titolare di una licenza, la cui attivita' principale consiste nella prestazione di servizi per il trasporto di merci e/o di persone per ferrovia e che garantisce obbligatoriamente la trazione; sono comprese anche le imprese che forniscono la sola trazione;
- p) gestore dell'infrastruttura: qualsiasi organismo o impresa incaricati in particolare della creazione e della manutenzione della infrastruttura ferroviaria o di parte di essa, quale definita all'articolo 3 della direttiva 91/440/CEE, compresa eventualmente la gestione dei sistemi di controllo e di sicurezza della infrastruttura.

Art.3 Organismo di controllo

1. L'Organismo di controllo, di cui all'articolo 30 del regolamento, competente per lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 4 e' individuato nell'Autorita' di regolazione dei trasporti.

Art.4 Funzioni dell'Organismo di controllo

1. L'Organismo di controllo vigila sulla corretta applicazione del regolamento e puo' effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al regolamento stesso, per quanto ivi previsto. L'Organismo e', altresì, responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal presente decreto.
2. Per le funzioni di cui al comma 1, l'Organismo di controllo puo' acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto informazioni e documentazione e puo' effettuare verifiche e ispezioni presso le imprese ferroviarie o il gestore dell'infrastruttura.
3. L'Organismo di controllo riferisce al Parlamento in ordine all'applicazione del regolamento ed all'attivita' espletata con riferimento all'anno solare precedente nell'ambito della relazione di cui all'articolo 37, comma 5, primo periodo, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni. Ogni volta che lo ritenga necessario, l'Organismo di controllo puo' avanzare al Parlamento e al Governo proposte di modifica del presente decreto, anche con riferimento alla misura delle sanzioni irrogate.
4. Ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo all'impresa ferroviaria, trascorsi trenta giorni dalla presentazione puo' presentare un reclamo all'Organismo di controllo di cui all'articolo 3 per presunte infrazioni al regolamento, anche avvalendosi di strumenti telematici e di semplificazione, secondo modalita' tecniche stabilite con provvedimento dell'Organismo di controllo adottato entro sessanta giorni dalla pubblicazione del presente decreto. L'Organismo di controllo istruisce e valuta i reclami pervenuti ai fini dell'accertamento dell'infrazione.
5. Per i servizi di competenza regionale e locale i reclami possono essere inoltrati anche alle competenti strutture regionali che provvedono a trasmetterli, unitamente ad ogni elemento utile ai fini della definizione del procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni di cui all'articolo 5, all'Organismo di controllo con periodicitá mensile. Con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti sono individuate le predette strutture regionali sulla base delle indicazioni fornite dalle singole regioni. Per tutti gli altri servizi il reclamo e' inoltrato direttamente all'Organismo di controllo.
6. E' fatta salva l'applicazione delle penali previste dai contratti di servizio pubblico in vigore, limitatamente a condotte diverse da quelle sanzionate ai sensi del presente decreto.

Art.5 Procedimento per l'accertamento e irrogazione delle sanzioni

1. Per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell'Organismo si osservano,

in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo, le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689. L'Organismo, con proprio regolamento, da adottare entro sessanta giorni dalla pubblicazione del presente decreto, nel rispetto della legislazione vigente in materia, disciplina i procedimenti per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni, in modo da assicurare agli interessati la piena conoscenza degli atti istruttori, il contraddittorio in forma scritta e orale, la verbalizzazione e la separazione tra funzioni istruttorie e funzioni decisorie. Il regolamento disciplina i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalita' procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie.

2. L'Organismo, valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza da chiunque vi abbia interesse, da' avvio al procedimento sanzionatorio mediante contestazione immediata o la notificazione degli estremi della violazione.

3. L'Organismo di controllo determina l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell'ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione dal presente decreto, nel rispetto dei principi di effettivita' e proporzionalita' ed in funzione:

a) della gravita' della violazione;

b) della reiterazione della violazione;

c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati.

4. Le somme derivanti dal pagamento delle sanzioni sono versate all'entrata del bilancio dello Stato per la successiva riassegnazione in un apposito fondo da istituire nello stato di previsione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Con successivo decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, su proposta dell'Organismo di controllo, adottato d'intesa con la Conferenza Stato-regioni e province autonome, il predetto fondo e' assegnato a progetti del predetto Ministero, e alle regioni, in misura tale che a ciascuna regione sia trasferito l'importo corrispondente all'ammontare derivante dal pagamento delle sanzioni, applicate in relazione ai servizi di trasporto ferroviario di competenza regionale e locale, riferibili al proprio territorio.

5. L'Organismo di controllo, qualora venga a conoscenza di violazioni ai sensi del presente articolo che appaiono suscettibili di mettere in pericolo la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario, ne informa tempestivamente l'Agenzia.

6. Tutte le notizie, le informazioni o i dati riguardanti i soggetti passivi interessati dalla fase istruttoria del procedimento sanzionatorio sono tutelati dal segreto d'ufficio.

Capo II SANZIONI IN MATERIA DI CONTRATTO DI TRASPORTO DI OBBLIGO DI INFORMAZIONE E VENDITA DI BIGLIETTI

Art.6 Sanzioni relative al trasporto di biciclette

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 5 del regolamento relativo alla possibilita' di trasporto delle biciclette a bordo del treno, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

Art.7 Inefficacia delle clausole contenenti deroghe e limitazioni all'applicazione del regolamento previste nel contratto di trasporto

1. Sono inefficaci le clausole derogatorie o restrittive degli obblighi nei confronti dei passeggeri che siano introdotte nel contratto di trasporto in violazione dell'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento.

Art.8 Sanzioni in materia di obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

1. Nel caso in cui spetti all'impresa ferroviaria rendere preventivamente pubblica la propria decisione di sopprimere un servizio, ai sensi dell'articolo 7 del regolamento, e tale obbligo risulti inosservato, l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 20.000 euro.

Art.9 Informazioni relative al viaggio

1. In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi informativi relativi ai viaggi oggetto del contratto di trasporto di cui all'allegato II, parte I, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento, le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto di una o piu' imprese ferroviarie sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggetti i venditori di biglietti che offrono contratti di trasporto per conto proprio e i tour operator qualora

abbiano la disponibilit  delle suddette informazioni.

2. In caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'allegato II, parte II, del regolamento, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

Art.10 Sanzioni relative alle modalit  di vendita di biglietti

1. I canali e le modalit  di vendita dei biglietti devono presentare ampie accessibilit  e facilit  di fruizione. Le imprese ferroviarie forniscono informazione al pubblico adeguata e trasparente, anche mediante servizi telematici, in ordine ai canali ed alle modalit  di vendita dei biglietti nonch  alle condizioni e ai prezzi applicati.

2. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 9, paragrafo 2, del regolamento, relativo alle modalit  di distribuzione dei biglietti per i servizi di trasporto non oggetto di contratto di servizio pubblico, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.

3. In caso di inosservanza dell'obbligo di cui all'articolo 9, paragrafo 3, del regolamento, relativo alle modalit  di distribuzione dei biglietti per i servizi oggetto di contratti di servizio pubblico, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.

4. Fatto salvo quanto previsto al comma 5, qualora anche solo temporaneamente non sia disponibile nella stazione di partenza o in proximit  della stessa alcuna modalit  di vendita dei biglietti e l'acquisto riguardi un servizio ricompreso nell'ambito di un contratto di servizio pubblico, il biglietto   rilasciato a bordo treno senza alcun sovrapprezzo comunque denominato. In caso di inosservanza del divieto di applicare detto sovrapprezzo, l'impresa ferroviaria   soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

5. Le imprese ferroviarie che non intendano offrire la possibilit  di ottenere biglietti a bordo treno, qualora cio' sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 4, del regolamento, ne danno motivata informazione all'Organismo di controllo e rendono pubblica tale decisione, anche mediante pubblicazione nelle Condizioni generali di trasporto.

6. In caso di inosservanza dell'obbligo di informare i viaggiatori della mancanza di biglietteria o distributore automatico in stazione, di cui all'articolo 9, paragrafo 5, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.

Art.11 Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione

1. Le imprese ferroviarie che violano l'obbligo imposto dall'articolo 10, paragrafo 4, del regolamento, sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro.

2. In caso di inosservanza del divieto di non fornire informazioni personali su singole prenotazioni ad altre imprese ferroviarie o venditori di biglietto ovvero ad entrambi, di cui all'articolo 10, paragrafo 5, del regolamento, fatta salva l'applicazione delle norme vigenti in materia di tutela della riservatezza, le imprese ferroviarie o venditori di biglietto sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. L'Organismo di controllo, qualora venga a conoscenza di inosservanze ai sensi del presente comma, ne informa tempestivamente il Garante per la protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Capo III SANZIONI IN MATERIA DI RESPONSABILITA' DELLE IMPRESE FERROVIARIE IN RELAZIONE AI PASSEGGERI ED AI LORO BAGAGLI

Art.12 Sanzioni relative all'obbligo di assicurazione minima

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di copertura assicurativa minima definita ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 50.000 euro a 150.000 euro.

Art.13 Sanzioni relative all'obbligo di pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero

1. In caso di inosservanza dell'obbligo di corrispondere il pagamento anticipato per il decesso o ferimento del passeggero, di cui all'articolo 13, paragrafi 1 e 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 20.000 euro in caso di lesioni del passeggero e da 20.000 euro a 40.000 euro in caso di decesso. L'importo della sanzione applicata non   detraibile dalla somma dovuta a titolo di risarcimento qualora sia accertata la responsabilit  dell'impresa ferroviaria.

Capo IV SANZIONI RELATIVE A RITARDI, COINCIDENZE PERSE E SOPPRESSIONI

Art.14 Sanzioni per ritardi, perdite di coincidenza e soppressioni

1. L'impresa ferroviaria rende conoscibili ai passeggeri, secondo forme e con mezzi idonei, ed anche mediante l'istituzione di servizi su portali internet, le disposizioni concernenti le modalita' di indennizzo e di risarcimento in caso di responsabilita' per ritardi, perdite di coincidenze o soppressione di treni, come previsti dagli articoli 15, 16 e 17 del regolamento. In caso di inosservanza di tale obbligo l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro.
2. Per ogni singolo evento con riferimento al quale l'impresa abbia omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 15, 16 e 17 del regolamento, previsti in caso di ritardi, coincidenze perse o soppressioni, l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro.
3. Per ogni singolo caso di ritardo nella corresponsione dei rimborsi e degli indennizzi previsti dagli articoli 16 e 17 del regolamento che superino di tre volte il termine di un mese dalla presentazione della domanda previsto dall'articolo 17, paragrafo 2, del regolamento, l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 150 euro a 500 euro.

Art.15 Sanzioni per mancata assistenza al viaggiatore

1. Salvo quanto previsto al comma 2, in caso di inosservanza di ciascuno degli obblighi di cui all'articolo 18 del regolamento, in materia di assistenza al viaggiatore in caso di ritardo o interruzione del viaggio, l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi.
2. In caso di inosservanza dell'obbligo di fornire servizi di trasporto alternativo nel caso in cui il viaggio non possa essere proseguito, ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 3, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro per ogni evento verificatosi.

Capo V SANZIONI PER VIOLAZIONE OBBLIGHI RELATIVI A PERSONE CON DISABILITA' E PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA

Art.16 Sanzioni per mancata osservanza degli obblighi a tutela del diritto al trasporto di persone con disabilita' o a mobilita' ridotta

1. Le imprese ferroviarie ed i gestori di stazione, entro sessanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, sono tenuti a dare comunicazione all'Organismo di controllo delle norme di accesso non discriminatorie adottate per garantire il diritto di trasporto di persone con disabilita' e persone a mobilita' ridotta in conformita' a quanto previsto dalle disposizioni del capo V del regolamento e dagli articoli 18 e 21, paragrafo 1, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea. In caso di inosservanza di tale obbligo, le imprese ferroviarie o i gestori di stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di 500 euro per ogni giorno di ritardo e sino ad un massimo di 100.000 euro.
2. Per ogni singolo caso di inosservanza degli obblighi previsti dalle disposizioni di cui agli articoli 19, paragrafo 2, 20, 21, paragrafo 2, 22, paragrafi 1 e 3, 23, paragrafo 1, 24 e 25, del regolamento, concernenti le prenotazioni e le vendite dei biglietti, le informazioni, l'accessibilita' al trasporto ferroviario, l'assistenza nelle stazioni e l'assistenza a bordo di persone con disabilita' e persone a mobilita' ridotta, le imprese ferroviarie, i gestori di stazione il venditore di biglietti o il tour operator in ragione dei rispettivi obblighi sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.
3. Nel caso di mancato o non conforme adeguamento alle STI previste a tutela dell'accessibilita' delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi alle persone a mobilita' ridotta, ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del regolamento, da valutarsi anche in relazione al piano pluriennale di interventi per l'accessibilita' delle stazioni e alla relativa copertura economico-finanziaria, da definire nell'ambito del contratto di programma stipulato con lo Stato, le imprese ferroviarie e i gestori di stazione sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro, per ogni singolo caso.

Capo VI SANZIONI RELATIVE AGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA, RECLAMI E QUALITA' DEL SERVIZIO

Art.17 Sanzioni per mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri

1. Le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano le misure idonee, stabilite di concerto con le autorita' pubbliche, allo scopo di assicurare la sicurezza personale dei passeggeri come prescritto dall'articolo 26 del regolamento. In caso di inosservanza del predetto obbligo le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. Restano fermi in ogni caso i compiti e gli interventi di esclusiva responsabilita' degli organi di polizia e di pubblica sicurezza, come stabiliti dalle norme vigenti.

Art.18 Sanzioni in materia di trattamento dei reclami dei viaggiatori

1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dalla entrata in vigore del presente decreto, sono tenute a regolare, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 1, del regolamento, la raccolta dei reclami presentati in relazione ai diritti ed agli obblighi contemplati dal regolamento ed istituiscono meccanismi e strutture per il loro trattamento. In caso di inosservanza di tale obbligo le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 20.000 euro. Alla stessa sanzione sono soggette le imprese ferroviarie che non provvedano a diffondere tra i passeggeri informazioni sulle modalita' di organizzazione del servizio preposto alla raccolta ed al trattamento degli esposti in caso.
2. Per ogni singolo caso accertato di inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento, le imprese ferroviarie sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.
3. Le imprese ferroviarie rendono pubbliche, tramite inserimento nella relazione annuale sulla qualita' del servizio di cui all'articolo 19, comma 2, le informazioni relative al numero e alle categorie degli esposti ricevuti e trattati, ai tempi di risposta e alle misure adottate per migliorare eventualmente le procedure, ai sensi dell'articolo 27, paragrafo 3, del regolamento. Nel caso di inosservanza di tale obbligo l'impresa e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

Art.19 Sanzioni in materia di norme sulla qualita' del servizio

1. Le imprese ferroviarie, entro centottanta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, hanno l'obbligo di comunicare all'Organismo di controllo le norme adottate in materia di qualita' del servizio ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 1, del regolamento, che devono contenere almeno gli elementi di cui all'allegato III del regolamento. Per l'inosservanza di tale obbligo l'impresa ferroviaria e' soggetta al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 10.000 euro.
2. Le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare sul loro sito internet e a mettere a disposizione sul sito internet dell'ERA - Agenzia ferroviaria europea, una relazione annuale sulle prestazioni in materia di qualita' del servizio, ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento. In caso di inosservanza le imprese sono soggette al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 2.000 euro a 10.000 euro.

Capo VII SANZIONI RELATIVE AD OBBLIGHI INFORMATIVI

Art.20 Sanzioni per violazione obbligo di informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. In caso di violazione degli obblighi di cui all'articolo 29, paragrafi 1 e 2, del regolamento, in materia di informazioni ai passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che su loro incombono, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni e i tour operator, sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 200 euro a 1.000 euro.

Capo VIII DISPOSIZIONI FINANZIARIE E FINALI

Art.21 Disposizioni finanziarie

1. Dall'attuazione delle disposizioni del presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.
 2. Le Amministrazioni interessate provvedono all'adempimento dei compiti derivanti dal presente decreto con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.
- Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sara' inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.