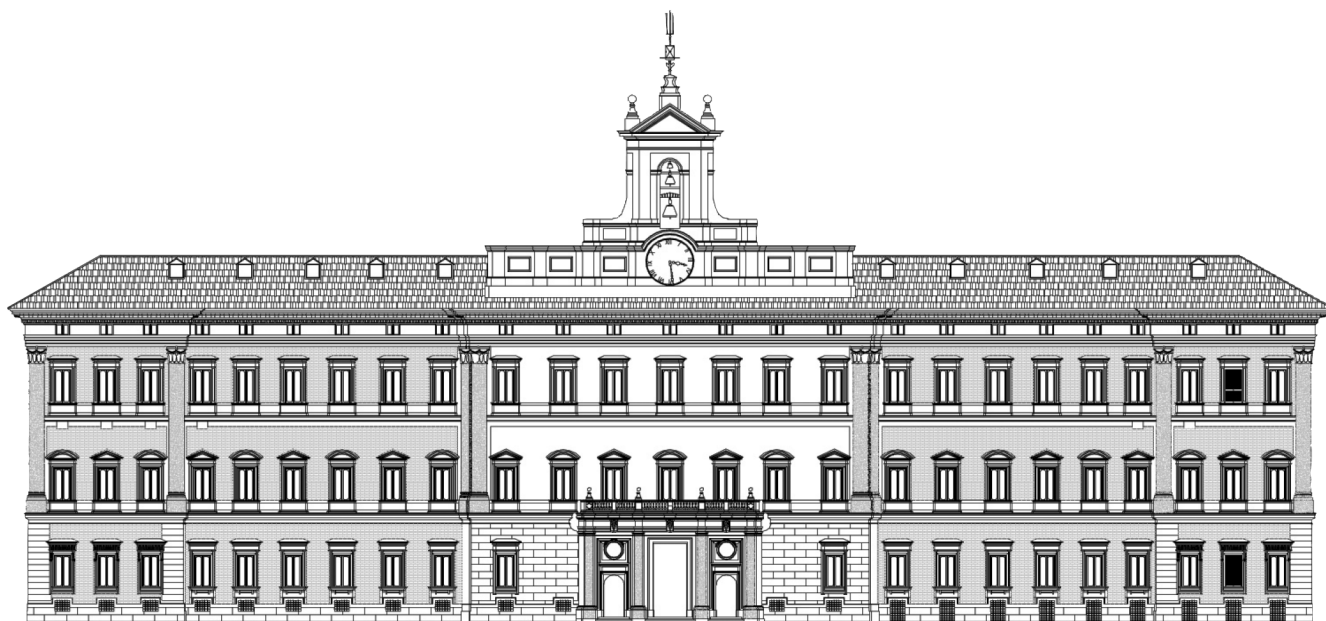




Camera dei deputati

XIX LEGISLATURA



Documentazione per le Commissioni
ESAME DI ATTI E DOCUMENTI DELL'UNIONE EUROPEA

Le iniziative della Commissione europea in materia di diritti dei
passeggeri

n. 76

11 novembre 2024



Camera dei deputati

XIX LEGISLATURA

Documentazione per le Commissioni
ESAME DI ATTI E DOCUMENTI DELL'UNIONE EUROPEA

Le iniziative della Commissione europea in materia di
diritti dei passeggeri

n. 76

11 novembre 2024

Il dossier è stato curato dall'**UFFICIO RAPPORTI CON L'UNIONE EUROPEA**
(☎ 066760.2145 - ✉ cdrue@camera.it - ✎ [@CD_europa](https://twitter.com/CD_europa) - europa.camera.it).

I dossier dei servizi e degli uffici della Camera sono destinati alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi parlamentari e dei parlamentari. La Camera dei deputati declina ogni responsabilità per la loro eventuale utilizzazione o riproduzione per fini non consentiti dalla legge.

INDICE

DATI IDENTIFICATIVI	1
LE INIZIATIVE DELLA COMMISSIONE EUROPEA IN MATERIA DI DIRITTI DEI PASSEGGERI	3
• Finalità, motivazioni e oggetto dell'intervento	3
• Quadro sintetico delle nuove misure proposte dalla Commissione	6
• La valutazione generale del Governo sulle proposte di regolamento	8
• Le valutazioni della Commissione politiche dell'UE della Camera ai fini della verifica di sussidiarietà	8
• Contesto e valutazione di impatto	9
• Principali contenuti della proposta di regolamento sulla revisione dei diritti dei passeggeri nell'UE	16
• Coerenza della proposta con i principi dei trattati in materia di competenza dell'UE	23
• Esame presso le istituzioni dell'UE	25
• Esame presso altri parlamenti nazionali	25
• Principali contenuti della proposta di regolamento sul trasporto multimodale	25
• Coerenza della proposta con i principi dei trattati in materia di competenza dell'UE	38
• Esame presso le istituzioni dell'UE	39
• Esame presso altri parlamenti nazionali	39

DATI IDENTIFICATIVI

Tipo di atto	<i>Proposte di regolamento</i>
Data di adozione	<i>29 novembre 2023</i>
Base giuridica	<i>Artt. 91, paragrafo 1, e 100, paragrafo 2, TFUE</i>
Settori di intervento	<i>Persona con disabilità; indennizzo; informazione del consumatore; politica comune dei trasporti; titolo di trasporto; trasporto combinato; trasporto viaggiatori; pacchetto turistico; parità di trattamento; diritti dei passeggeri; intermediario commercial; autobus; trasporto aereo; trasporto ferroviario; trasporto per vie navigabili; trasporto marittimo</i>
Esame presso le istituzioni dell'UE	<i>Assegnate alla Commissione Trasporti e turismo (TRAN) del Parlamento europeo</i>
Assegnazione	<i>22 gennaio - IX Commissione Trasporti</i>
Termine per il controllo di sussidiarietà	<i>14 marzo 2024</i>
Segnalazione da parte del Governo	<i>Sì</i>

LE INIZIATIVE DELLA COMMISSIONE EUROPEA IN MATERIA DI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Finalità, motivazioni e oggetto dell'intervento

Il **29 novembre 2023** la Commissione europea ha presentato un pacchetto di misure in materia di **diritti dei passeggeri**, che comprende:

- la [proposta di regolamento](#) COM(2023)753 che rivede il quadro normativo vigente in materia di **applicazione** dei **diritti dei passeggeri** (di seguito “proposta di revisione dei diritti dei passeggeri”);
- la [proposta di regolamento](#) COM(2023)752 relativo ai **diritti dei passeggeri** nel contesto di **viaggi multimodali** (di seguito “proposta sui viaggi multimodali”).

Contestualmente la Commissione ha presentato una [proposta](#) di revisione della direttiva del 2015 relativa ai **pacchetti turistici**, ad oggi non ancora approvata, la [revisione](#) del regolamento delegato relativo ai **servizi di informazione sulla mobilità multimodale** (MMTIS) a livello di UE e una [comunicazione](#) che delinea la via da seguire per la creazione di uno **spazio comune europeo dei dati sulla mobilità**.

L'**obiettivo generale** della proposta di revisione dei diritti dei passeggeri è quello di **tutelare più efficacemente i passeggeri** nei viaggi in **aereo**, in **treno**, via **mare** o per **vie navigabili interne** e in **autobus** e di incentivare l'uso dei trasporti pubblici. La proposta sui viaggi multimodali mira a integrare le norme esistenti garantendo ai passeggeri un **livello di protezione analogo quando passano da un modo di trasporto all'altro durante un viaggio**, nonché la non discriminazione e l'assistenza per le persone con disabilità o con mobilità ridotta.

Le proposte, rileva la Commissione, sono coerenti con la [Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente](#), che contribuisce all'attuazione del [Green Deal](#), e rispettano i diritti fondamentali e i principi della [Carta dei diritti fondamentali](#) dell'UE, in particolare gli artt. 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale.

La proposta di revisione dei diritti dei passeggeri **non introduce nuovi diritti** ma affronta le **carenze nell'attuazione** e nell'**applicazione** dei diritti dei passeggeri già esistenti in tutti i modi di trasporto, concentrandosi in particolare su due aspetti: 1) la **scarsa conoscenza** di tali diritti da parte dei viaggiatori e 2) il **diritto al rimborso** dell'intero costo di un **biglietto aereo** nel caso in cui il volo non venga effettuato come previsto (questione aggravatasi nel corso della pandemia

da COVID-19) segnatamente con riferimento al diritto al rimborso quando l'acquisto del biglietto è stato effettuato tramite un **intermediario**.

Per quanto concerne le carenze nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri, gli obiettivi perseguiti dalla Commissione sono: 1) garantire **un'applicazione efficace ed efficiente in tutti gli Stati membri**, consentendo agli organismi nazionali competenti di disporre di strumenti più adeguati per monitorare il rispetto dei diritti dei passeggeri da parte degli operatori e 2) assicurare un **trattamento migliore dei reclami** per i passeggeri, fornendo loro un sistema rapido, semplice e accessibile. Circa il **rimborso dei passeggeri aerei** che hanno effettuato la prenotazione tramite un intermediario, l'obiettivo è garantire una **procedura chiara per tutti gli attori coinvolti** (ad es. vettori, intermediari e passeggeri).

La proposta **integra** con nuove disposizioni, senza alterarne la struttura, i **5 regolamenti** che costituiscono il quadro vigente dell'UE in materia, mirando a una loro armonizzazione, specie per quanto riguarda le norme relative alle **informazioni da fornire ai passeggeri** in merito ai loro diritti prima e durante il viaggio, all'applicazione dei diritti dei passeggeri e al trattamento dei reclami per i passeggeri:

- il [regolamento](#) (CE) N. 261/2004 in materia di **compensazione** ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del **volo** o di ritardo prolungato;
- il [regolamento](#) (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle **persone con disabilità** e delle persone **a mobilità ridotta** nel **trasporto aereo**;
- il [regolamento](#) (UE) N. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano **via mare** e per **vie navigabili interne**;
- il [regolamento](#) (UE) N. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano con **autobus**;
- il [regolamento](#) (UE) 2021/782 sui diritti ed obblighi dei passeggeri nel **trasporto ferroviario**.

Tali regolamenti individuano, come segnalato dalla relazione della Commissione, una dozzina di **diritti distinti e complementari** prima, durante e dopo il viaggio, tra cui il diritto all'accessibilità e all'assistenza per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, il diritto all'informazione prima e nelle varie fasi del viaggio, il diritto all'esecuzione del contratto di trasporto in caso di perturbazione, il diritto al risarcimento in determinate circostanze, il diritto a un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami.

La Commissione ricorda che il sito web "[Your Europe](#)" e l'applicazione sui diritti dei passeggeri (Google Android e Apple iOS) **forniscono ai passeggeri informazioni dettagliate e consigli sui propri diritti** e su come farli valere.

Gli esiti delle valutazioni ex post dei regolamenti vigenti

Le **valutazioni** periodiche ex post a cui sono state sottoposti i regolamenti vigenti ([SWD\(2021\)417](#), [SWD\(2021\)413](#) e [SWD\(2021\)415](#)), pubblicate nel 2021 ma riferite agli anni 2019-2020, hanno evidenziato che **sussistono margini di miglioramento** circa l'applicazione degli stessi. La Commissione ha concluso in particolare che:

- l'efficacia della legislazione in materia è compromessa dalla **mancanza di consapevolezza**, da parte dei **passaggeri**, dei loro **diritti** e delle disposizioni sul relativo esercizio;

Da un'indagine di Eurobarometro, effettuata nel [2019](#), è emerso che appena **un cittadino dell'UE su tre** è a conoscenza dei propri diritti. Tale fattore è stato sottolineato anche dalla Corte dei Conti europea in due distinte relazioni del [2018](#) e del [2021](#). Anche durante la pandemia di COVID-19 i passeggeri non erano a conoscenza dei loro diritti e spesso non sapevano a chi rivolgersi quando intendevano farli rispettare.

- sia il livello di conformità alle norme UE vigenti sia il relativo monitoraggio **variano notevolmente da uno Stato membro all'altro**;

- il **numero totale di reclami** presentati agli organismi nazionali di applicazione rimane complessivamente molto **basso**;

Più nel dettaglio: circa **15 per milione** di passeggeri relativamente ai diritti dei **passaggeri a mobilità ridotta** nel trasporto aereo; circa **1 reclamo per milione** di passeggeri per quanto riguarda i diritti dei passeggeri che viaggiano per **vie navigabili**; circa **1,5 reclami per milione** di passeggeri nel trasporto effettuato con **autobus**. Non è tuttavia chiaro se ciò avvenga perché i diritti dei passeggeri sono ben tutelati o se i titolari del diritto non presentano reclami anche in presenza di disservizi e, in quest'ultimo caso, se ciò sia dovuto al fatto di non essere a conoscenza dei diritti ad essi riconosciuti.

- con particolare riferimento ai **passaggeri con disabilità e/o a mobilità ridotta**, questi non beneficiano pienamente dei loro diritti a causa di **carenze** nella relativa applicazione da parte di vettori, gestori aeroportuali, gestori delle stazioni, operatori dei terminali portuali, enti di gestione delle stazioni di autobus e intermediari, da un lato, e carenze da parte delle autorità nazionali di applicazione, dall'altro. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta inoltre, in assenza di regole per i viaggi multimodali che impongano l'assistenza in caso di trasferimento tra modi di trasporto, **non possono beneficiare di un'esperienza di viaggio senza soluzione di continuità**;

L'**assenza di un quadro giuridico** chiaro per il **trasporto multimodale** e la conseguente incapacità di fornire protezione ai passeggeri che optano per questa modalità di viaggio, può inoltre spingere gli stessi a scegliere di viaggiare in automobile senza ricorrere al trasporto collettivo, necessario invece per rendere il settore più sostenibile.

Attualmente i passeggeri godono di **diritti in caso di perturbazione** quando viaggiano con un solo modo di trasporto ma non quando passano a un altro modo di trasporto

nell'ambito dello stesso viaggio. Di conseguenza non dispongono di informazioni in merito alla portata dei loro diritti prima e durante il viaggio multimodale e non ricevono informazioni in tempo reale su possibili perturbazioni del viaggio. Nel caso in cui tali perturbazioni si verificano nel passaggio da un modo di trasporto all'altro i passeggeri inoltre non ricevono assistenza (ad es. rimborsi, itinerari alternativi, sistemazione in albergo, pasti e bevande). Tali problematiche possono causare la perdita di coincidenze e di denaro per i cittadini e di conseguenza spingere gli stessi a privilegiare soluzioni meno sostenibili.

I passeggeri possono inoltre subire un trattamento diverso per quanto riguarda le **condizioni contrattuali** e le **tariffe per i viaggi multimodali** a seconda della loro nazionalità o del luogo di stabilimento del vettore o dell'intermediario. È infine difficile per i passeggeri presentare un reclamo ai vettori e ad altri possibili attori pertinenti in merito alla mancanza di informazioni o assistenza, né è chiaro quale sia l'autorità nazionale da contattare in tali casi.

Quadro sintetico delle nuove misure proposte dalla Commissione

Rinviando, per maggiori dettagli, ai capitoli del presente dossier dedicati ai contenuti delle proposte, i **riquadri sottostanti** contengono **alcune delle principali misure** prospettate dalla Commissione con il pacchetto in oggetto.

Proposta di revisione dei diritti dei passeggeri

I passeggeri che presentano ricorsi individuali potranno utilizzare **moduli standard**, forniti dalla Commissione e **validi a livello dell'UE**, per **richiedere rimborsi e compensazioni pecuniarie**; tali moduli dovranno essere di **facile comprensione**, accessibili per le persone con disabilità e disponibili in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

I **vettori** dovranno pubblicare periodicamente **relazioni sull'attuazione dei diritti dei passeggeri** (ad es. le informazioni fornite, la gestione dei reclami, la puntualità dei servizi, l'assistenza alle persone con disabilità).

Gli **organismi nazionali di controllo** saranno chiamati a **individuare potenziali inadempienze** da parte dei vettori e dei gestori dei terminali nell'attuazione dei diritti dei passeggeri.

Per quanto riguarda nello specifico i **viaggi aerei**:

- i passeggeri potranno ricevere tutte le **informazioni utili** per il loro viaggio (compresi ritardi, cancellazioni, fornitura di assistenza, itinerari alternativi, rimborsi e richieste di compensazione pecuniaria) **direttamente dal vettore aereo**, anche se hanno prenotato tramite un intermediario. Quest'ultimo dovrà trasmettere, esclusivamente a tal fine, i recapiti dei passeggeri al vettore aereo. I vettori aerei

dovranno rispettare rigorosi periodi di conservazione dei dati in linea con il regolamento generale sulla protezione dei dati;

- i passeggeri dovranno **sapere con certezza chi contattare per il rimborso** dei biglietti prenotati tramite intermediari e beneficeranno di **informazioni chiare e gratuite sulle modalità di rimborso**, inviate in anticipo dal vettore aereo e dall'eventuale intermediario;

- se il rimborso è effettuato mediante un intermediario che ha pagato il biglietto tramite il proprio conto bancario, sia il vettore aereo che l'intermediario dovranno **garantire che il passeggero ottenga il rimborso entro 14 giorni**. Il vettore aereo dovrà rimborsare l'intermediario entro 7 giorni e a sua volta quest'ultimo dovrà rimborsare il passeggero entro i 7 giorni seguenti;

- se i passeggeri comunicano il proprio numero di telefono o il proprio indirizzo di posta elettronica, riceveranno tutte le informazioni importanti in **formato digitale**.

Proposta sui viaggi multimodali

I passeggeri che utilizzeranno **diversi modi di trasporto** (come autobus, treni e aerei) per un unico viaggio potranno (per la prima volta) godere di **diritti specifici**, che si **aggiungeranno** a quelli di cui godevano già per i viaggi con un solo modo di trasporto.

I passeggeri riceveranno migliori **informazioni** e saranno maggiormente **tutelati** nei viaggi effettuati con un **unico biglietto per l'intero viaggio**. In caso di problemi durante il viaggio, potranno ottenere un rimborso o usufruire di una soluzione di viaggio alternativa e, se necessario, ricevere assistenza.

In caso di acquisto di una combinazione di biglietti separati per diversi modi di trasporto pagati in un'unica soluzione e di perdita di una coincidenza, i passeggeri potranno ottenere il **rimborso** dal venditore o dall'operatore presso il quale hanno acquistato i biglietti, se non erano stati messi al corrente del fatto che i biglietti fossero separati. In tal caso, dovranno ottenere **un'ulteriore compensazione pari al 75% del valore del biglietto**.

Le **persone a mobilità ridotta** riceveranno **assistenza** da parte dei vettori e degli operatori dei terminali nel passaggio da un modo di trasporto a un altro nei grandi nodi di trasporto.

Se una compagnia aerea obbliga un passeggero con disabilità o a mobilità ridotta a viaggiare con **accompagnamento** in quanto ha bisogno di assistenza per soddisfare i requisiti di sicurezza aerea (ad es. per allacciare la cintura di sicurezza), la compagnia aerea sarà a sua volta obbligata a trasportare **gratuitamente** l'accompagnatore e, se possibile, a sistemarlo accanto al

passaggero cui presta assistenza. Tale diritto è già garantito nel caso di viaggi in treno, in nave o in autobus.

I passeggeri potranno utilizzare **moduli standard di rimborso e compensazione pecuniaria** forniti dalla Commissione europea.

I vettori dovranno pubblicare **relazioni** sull'attuazione degli standard qualitativi del servizio che contengano informazioni anche sul rispetto delle norme sui diritti delle persone con disabilità.

La valutazione generale del Governo sulle proposte di regolamento

Le **relazioni del Governo** sulle proposte di regolamento in esame, trasmesse alle Camere ai sensi dell'art. 6, comma 4, della legge n.234 del 2012 (di seguito "le relazioni del Governo"), riportano una **valutazione** delle modifiche proposte **complessivamente positiva**, in quanto esse sono volte a garantire l'applicazione e il rispetto dei diritti dei passeggeri ed introducono analoghe tutele anche in caso di trasporto multimodale.

Le proposte sono inoltre considerate **conformi all'interesse nazionale, prive di elementi di particolare criticità e non particolarmente urgenti**, pur nella consapevolezza che la proposta sui viaggi multimodali colma una lacuna normativa e che la proposta di revisione dei diritti dei passeggeri è importante per assicurare il rispetto dei diritti fondamentali e dei principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

Le indicazioni della relazione concernenti specifiche disposizioni delle proposte sono riportate nel paragrafo del presente dossier dedicato alla illustrazione dei contenuti delle medesime.

Le valutazioni della Commissione politiche dell'UE della Camera ai fini della verifica di sussidiarietà

La proposta di revisione dei diritti dei passeggeri è stata già oggetto di esame da parte della **XIV Commissione politiche dell'Ue della Camera dei deputati** ai fini della verifica della sua conformità al principio di sussidiarietà, di cui al Protocollo n.2 allegato al Trattato di Lisbona.

Nel corso dell'esame si sono svolte le **audizioni** di **rappresentanti dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC)** e di **rappresentanti di Assoutenti**. L'**Autorità di regolazione dei trasporti**, su sollecitazione della XIV Commissione, ha inoltre trasmesso una memoria contenente alcune osservazioni sulla proposta.

In esito a tale verifica il 14 marzo 2024 la XIV Commissione ha adottato un **documento** con cui ha ritenuto la **proposta complessivamente conforme al principio di sussidiarietà e al principio di proporzionalità**, nonché **coerente con la base giuridica** individuata dalla Commissione europea, in linea anche con quanto riportato nella valutazione del Governo. Si darà conto dettagliatamente nei capitoli seguenti del presente dossier di alcune considerazioni sul contenuto della

proposta contenute in tale documento, a cui ha fatto seguito una risposta della Commissione europea.

La proposta sul trasporto multimodale è stata invece oggetto di esame della **4a Commissione del Senato** sempre ai fini della verifica della sua conformità al principio di sussidiarietà. In esito a tale verifica la Commissione, il 26 giugno 2024, ha adottato una [risoluzione](#) con cui ha ritenuto la proposta sostanzialmente **conforme al principio di sussidiarietà** e al **principio di proporzionalità**, nonché coerente con la base giuridica individuata dalla Commissione europea, pur richiamando l'attenzione sui alcuni aspetti ritenuti meritevoli di essere valutati nell'ambito dell'iter legislativo europeo, che saranno richiamati nei capitoli seguenti del presente dossier insieme alla risposta fornita dalla Commissione europea.

Contesto e valutazione di impatto

Il mercato dei passeggeri nell'UE: alcuni dati

Il **mercato** dei passeggeri nell'UE è **in crescita**, come mostrato dai dati e dalle tabelle riportate nei paragrafi seguenti, tratti dalla valutazione d'impatto della Commissione. Anche in ragione di ciò, la Commissione ritiene importante un intervento normativo dell'UE in materia.

Numero di passeggeri e servizi passeggeri

La Commissione europea prevede che da un totale di circa **13,4 miliardi di passeggeri** che nel **2019** hanno viaggiato all'interno dell'UE in aereo, autobus e pullman, treno o nave, si passerà a un totale di **15,4 miliardi** nel **2030** e di **19,8 miliardi** nel **2050**.

Più in dettaglio: il numero di passeggeri che viaggiano in **aereo** passerebbe da 970 milioni nel 2019 a 1,1 miliardi nel 2030 e 1,4 miliardi nel 2050, mantenendo una quota relativamente stabile nel numero totale di passeggeri; il numero di passeggeri che viaggiano in **treno** dovrebbe aumentare più rapidamente (da 8,7 miliardi nel 2019 a 9,7 miliardi nel 2030 e 13,3 miliardi entro il 2050), trainato in particolare dal completamento della rete centrale TEN-T (entro il 2030) e della rete globale (entro il 2050); il numero di passeggeri che viaggiano in **autobus e pullman** dovrebbe aumentare da 3,3 miliardi nel 2019 a 4,1 miliardi nel 2030 e a 4,6 miliardi entro il 2050, con i passeggeri che percorrono distanze superiori ai 250 km che rappresenteranno circa l'11% del numero totale di passeggeri che viaggiano in autobus e pullman; infine, il numero di passeggeri che viaggiano tramite **trasporto marittimo** dovrebbe aumentare da 418 milioni nel 2019 a 459 milioni nel 2030 e 569 milioni nel 2050.

Sulla base del numero previsto di passeggeri, della capacità dei posti a sedere e dei tassi di occupazione, la Commissione prevede, inoltre, che il **numero totale di servizi passeggeri** nell'UE **aumenterà** da 107 milioni nel 2019 a 109,1 milioni nel 2030 e 133,8 milioni nel 2050.

La tabella seguente mostra l'evoluzione del numero previsto di passeggeri e servizi passeggeri per modalità di trasporto nello scenario di base.

Table 38: Passenger services and number of passengers in the baseline, by mode

	2019	2020	2030	2040	2050
Total air, bus and coach, rail and waterborne passenger transport					
Total number of passenger services (million)	107.0	56.8	109.1	120.7	133.8
Growth rate relative to 2019		-47%	2%	13%	25%
Total number of passengers (million)	13,402	7,400	15,391	17,863	19,846
Growth rate relative to 2019		-45%	15%	33%	48%
Air transport					
Air services (million)	7.5	2.7	8.6	10.3	12.0
Passengers travelling by air (million)	970	210	1,058	1,231	1,367
Bus and coach					
Bus and coach services (million)	66.4	36.5	63.2	64.9	71.0
of which, services above 250 km	7.3	2.6	7.4	6.8	7.0
Passengers travelling by bus and coach (million)	3,345	2,390	4,137	4,246	4,645
of which, passengers travelling above 250 km	369	259	449	460	504
Rail transport					
Rail services (million)	33.2	17.5	37.3	45.4	50.8
Passengers travelling by rail (million)	8,668	4,570	9,737	11,872	13,264
Waterborne transport					
Passengers travelling by waterborne transport (million)	418	230	459	514	569

Source: PWC, TIS and Steer (2023), Impact assessment support study; Note: the total number of passenger services does not include the services by waterborne transport, for which data is not available.

Passeggeri multimodali

La Commissione prevede altresì un **aumento del numero di passeggeri multimodali**: da 91 milioni nel 2019 a 103,6 milioni nel 2030 e 150,9 milioni nel 2050. Espressi come quota del numero totale di passeggeri, i passeggeri multimodali dovrebbero aumentare dallo 0,7% nel 2019 allo 0,8% entro il 2050.

Più in dettaglio, i **passeggeri aereo-ferrovia rappresentano oltre il 60%** del totale dei passeggeri multimodali, i passeggeri aereo-autobus oltre il 30%, mentre la quota di passeggeri treno-autobus è limitata a circa l'1%. In termini di **dimensioni del mercato**, i passeggeri aereo-treno hanno rappresentato il 6,3% del numero totale di passeggeri che hanno viaggiato in aereo nel 2019 e la loro quota è prevista restare al 6,3% nel 2030 e salire al 6,9% entro il 2050. I passeggeri aereo-pullman hanno rappresentato circa lo 0,9% del numero totale di passeggeri di autobus e pullman nel 2019 e dovrebbero salire all'1,2% entro il 2050, mentre i passeggeri treno-pullman rappresentano meno dello 0,05% dei passeggeri di autobus e pullman nell'intero orizzonte temporale.

La tabella seguente mostra il numero previsto di passeggeri multimodali per modalità di trasporto e la loro quota di mercato nello scenario di base.

Table 39: Number of multimodal passengers and the market share in the baseline

	2019	2020	2030	2040	2050
Number of multimodal passengers (million)	91.0	30.4	103.6	126.0	150.9
Air-rail passengers	60.8	12.4	66.3	81.3	95.0
Air-coach passengers	29.2	17.3	36.1	43.3	54.2
Rail-coach passengers	1.0	0.7	1.3	1.4	1.7
Market size					
Air-Rail (% of air market size)	6.3%	5.9%	6.3%	6.6%	6.9%
Air-Coach (% of bus and coach market size)	0.9%	0.7%	0.9%	1.0%	1.2%
Rail-Coach (% of bus and coach market size)	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.04%

Source: PWC, TIS and Steer (2023), Impact assessment support study

Costi per la fornitura dei diritti dei passeggeri

La Commissione prevede che i **costi** a carico delle **compagnie aeree**, degli **operatori di autobus e pullman** e del **settore ferroviario** per la fornitura di diritti ai passeggeri **aunderanno** da 15,7 miliardi di euro nel 2019 a 16,8 miliardi di euro nel 2030 e 20 miliardi di euro nel 2050, spinti dall'aumento, nel corso del tempo, del numero di passeggeri.

Più in dettaglio, nello scenario di base, i **costi a carico delle compagnie aeree** legati a cancellazioni e ritardi dovrebbero aumentare da 8,1 miliardi di euro nel 2019 a 9,2 miliardi di euro nel 2030 e 13 miliardi di euro nel 2050, mentre i **costi per gli operatori di autobus e pullman** dovuti a ritardi, rimborsi e reinstradamenti dovrebbero diminuire da 328 milioni di euro nel 2019 a 304 milioni di euro nel 2030, spinti dalla riduzione della quota di ritardi, per poi aumentare di nuovo a 354 milioni di euro nel 2050, spinti invece dall'aumento del numero di passeggeri. Infine, i costi per il **settore ferroviario** legati a rimborsi e reinstradamenti dovrebbero mantenersi stabili a 7,3 miliardi di euro tra il 2019 e il 2030, per poi diminuire a 6,7 miliardi di euro nel 2050, a causa della prevista riduzione, nel corso del tempo, della quota di passeggeri in ritardo.

Richieste passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)

La Commissione prevede che il **numero totale di richieste passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)** per il trasporto aereo, in autobus e pullman, ferroviario e marittimo **aunderà** da 82,7 milioni nel 2019 a 115,6 milioni nel 2030 e 199,7 milioni nel 2050, spinti dall'invecchiamento della popolazione.

La tabella seguente, tratta dalla valutazione d'impatto, mostra l'evoluzione del numero previsto di richieste PRM per modalità di trasporto nello scenario di base.

Table 44: PRM requests per mode of transport

	2019	2020	2025	2030	2040	2050
Air transport						
Number of PRM requests (million)	7.2	1.6	8.4	10.3	14.7	18.7
Growth relative to 2019		-77%	18%	44%	105%	161%
Share of PRM requests in the number of passengers	0.7%	0.8%	0.9%	1.0%	1.2%	1.4%
Bus and coach transport above 250 km						
Number of PRM requests (million)	3.1	2.2	3.6	4.7	5.7	6.9
Growth relative to 2019		-28%	17%	52%	84%	123%
Share of PRM requests in the number of passengers	0.8%	0.9%	0.9%	1.0%	1.2%	1.4%
Rail transport						
Number of PRM requests (million)	69.5	37.4	82.0	96.6	137.3	167.7
Growth relative to 2019		-46%	18%	39%	97%	141%
Share of PRM requests in the number of passengers	0.8%	0.8%	0.9%	1.0%	1.2%	1.3%
Waterborne transport						
Number of PRM requests (million)	2.9	1.6	3.4	4.0	5.3	6.4
Growth relative to 2019		-43%	19%	37%	81%	122%
Share of PRM requests in the number of passengers	0.7%	0.7%	0.8%	0.9%	1.0%	1.1%
Total passenger transport						
Number of PRM requests (million)	82.7	42.9	97.5	115.6	162.9	199.7
Growth relative to 2019		-48%	18%	40%	97%	142%
Share of PRM requests in the number of passengers	0.8%	0.8%	0.9%	1.0%	1.2%	1.3%

Source: PWC, TIS and Steer (2023). Impact assessment support study

Coerenza delle proposte con il quadro dell'UE vigente

Le proposte oggetto di esame tengono conto di altri atti legislativi dell'Unione europea, alcuni dei quali ancora in fase di approvazione, al fine di garantire l'**armonizzazione** e la **coerenza**. In particolare entrambe le proposte sono coerenti con:

- il [regolamento delegato](#) relativo ai **servizi di informazione sulla modalità multimodale**, così come revisionato il 29 novembre 2023. Segnatamente quest'ultima revisione è di particolare importanza poiché estende gradualmente anche ai **dati dinamici**, quali gli orari di arrivo e di partenza in tempo reale, l'obbligo per i titolari dei dati di rendere accessibili i dati sulle reti di trasporto agli utenti. Tenuto conto degli obiettivi delle proposte in oggetto, ciò è rilevante poiché riguarda le **informazioni in tempo reale** per i passeggeri in merito alle perturbazioni del viaggio quando passano a un altro modo di trasporto;
- i **pacchetti turistici** di cui alla [direttiva 2015/2302](#) e alla [proposta](#) di revisione della stessa, che riguardano una combinazione di diversi sistemi turistici offerti da un organizzatore (come un pacchetto che combina un volo e una sistemazione in albergo).

La proposta sul trasporto multimodale chiarisce che qualora sorga un diritto al rimborso ai sensi di tale direttiva, essa dovrebbe applicarsi in luogo della proposta di regolamento per quanto riguarda i contratti multimodali unici. Lo stesso vale nel caso in cui un organizzatore combini servizi di trasporto in un pacchetto ai fini di un viaggio multimodale. Inoltre se un fornitore di servizi (vettore) annulla il servizio, gli

organizzatori ai sensi della proposta di direttiva sui pacchetti turistici e gli intermediari che hanno pagato a partire da un proprio conto biglietti di trasporto per conto del passeggero a norma della proposta sull'applicazione dei diritti dei passeggeri, hanno il diritto di ricevere il rimborso da tali fornitori di servizi entro sette giorni. Anche i passeggeri che prenotano un biglietto aereo tramite un intermediario saranno rimborsati entro 14 giorni, come avviene per i viaggiatori che hanno acquistato pacchetti.

- la [comunicazione](#) relativa a uno **spazio comune europeo di dati sulla mobilità**.

La proposta di revisione dei diritti dei passeggeri inoltre è in linea con la [direttiva](#) sulla **risoluzione alternativa delle controversie** in quanto rafforza la risoluzione alternativa delle controversie, imponendo agli organismi nazionali di applicazione di informare i passeggeri in merito alle stesse. È inoltre complementare con il [regolamento](#) sulla **cooperazione per la tutela dei consumatori**.

Secondo la Commissione infatti le azioni basate sul regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori nei confronti di compagnie aeree e intermediari hanno dimostrato che i dialoghi possono essere uno strumento utile per sostenere l'applicazione dei diritti dei passeggeri, ma anche che le regole in vigore devono essere rafforzate, in particolare quando un intermediario è stato coinvolto nell'acquisto del biglietto.

Opzioni regolative e consultazione dei portatori di interessi

Alla luce di quanto sopra riportato, la [valutazione d'impatto](#) che accompagna le proposte ha individuato **tre settori problematici** sui quali intervenire e pertanto ha esaminato **tre opzioni strategiche**, ciascuna delle quali propone soluzioni a uno dei tre problemi.

Nell'ambito della valutazione di impatto la Commissione riferisce inoltre di aver consultato i pertinenti **gruppi di interessi**, tra cui organizzazioni che rappresentano i passeggeri, organismi nazionali di applicazione, altre autorità pubbliche, organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, vettori, operatori dei terminali e intermediari.

Per quanto riguarda le **carenze nell'attuazione e nell'applicazione** del quadro normativo esistente sui diritti dei passeggeri:

- l'opzione strategica 1.1 mira a garantire l'armonizzazione delle principali norme esistenti in questo settore, basandosi in particolare sulle misure incluse nel nuovo regolamento ferroviario entrato in vigore nel giugno 2023;
Questa opzione è stata sostenuta da numerosi **organismi nazionali di applicazione, vettori e operatori dei terminali**, in quanto non prevede obblighi in materia di valutazione dei rischi e programmi di sensibilizzazione in merito ai diritti dei passeggeri da parte di tali portatori di interessi.

- l'opzione strategica 1.2 si basa invece sull'opzione strategica 1.1 aggiungendo due misure supplementari: **migliorare le attività di informazione** rivolte ai passeggeri in merito ai loro diritti in quanto passeggeri, in particolare al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio; **obbligare gli organismi nazionali di applicazione a svolgere attività di monitoraggio** della conformità sulla base di una **valutazione dei rischi**. Tale opzione genera costi aggiuntivi rispetto all'opzione 1.1. ma, secondo quanto riportato dalla Commissione, la differenza dovrebbe essere marginale.

A favore di quest'ultima alternativa si sono invece espresse le **organizzazioni dei consumatori**. Alcuni organismi nazionali di applicazione, vettori, operatori dei terminali e intermediari hanno poi sostenuto che in questo modo le attività di monitoraggio e applicazione degli organismi nazionali di applicazione sarebbero più trasparenti e prevedibili.

Con riferimento alle questioni relative al livello di **protezione dei passeggeri che intraprendono un viaggio multimodale** le opzioni rispecchiano le misure già attuate nell'ambito dei regolamenti esistenti per i viaggi con un solo modo di trasporto e tengono conto di diverse categorie di biglietti multimodali, ossia **contratti di trasporto unici offerti da un vettore** (categoria **A**), **biglietti distinti raggruppati da intermediari** (categoria **B**) e **biglietti distinti acquistati dai passeggeri separatamente** di propria iniziativa (categoria **C**). In particolare:

- l'opzione strategica 2.1 fornisce ai passeggeri un livello di protezione di base al fine di garantire che ricevano informazioni e assistenza minime, in particolare per quanto riguarda i passeggeri con un contratto di trasporto unico (categoria A);

Tale opzione intercetta il favore di vettori e intermediari, visto lo scarso sviluppo del mercato dei biglietti multimodali.

- l'opzione strategica 2.2 fornisce un livello di protezione più completo rispetto all'opzione strategica 2.1 in quanto prevede che i passeggeri (categoria A e B) ricevano **informazioni in tempo reale** in merito a perturbazioni e possibili **coincidenze successive**. Inoltre prospetta l'introduzione di "sportelli unici" presso i nodi multimodali per rendere più efficiente e completa l'assistenza alle persone a mobilità ridotta nel passaggio da un modo di trasporto all'altro; Gli organismi nazionali di applicazione sono più favorevoli a questa alternativa.

- l'opzione strategica 2.3 introduce un ulteriore livello di protezione aggiungendo, per i passeggeri che dispongono di un contratto di trasporto unico (categoria A), l'ulteriore diritto di stipulare un contratto di trasporto alternativo in caso di perdita di una coincidenza.

L'opzione è sostenuta dalle **associazioni dei consumatori** in quanto comporterebbe una protezione elevata degli stessi.

Per quanto concerne i **rimborsi** quando i **biglietti aerei** sono stati prenotati **tramite intermediari**, sono state prese in considerazione tre opzioni:

- l'opzione 3.1 secondo la quale i passeggeri potrebbero richiedere il rimborso soltanto al vettore e l'intermediario non parteciperebbe all'elaborazione del rimborso. Gli intermediari dovrebbero consentire ai passeggeri di procedere in tal senso, fornendo loro i dati necessari;
- **l'opzione 3.2, ai sensi della quale il vettore può decidere se i passeggeri devono richiedere il rimborso all'intermediario o al vettore;**
Sono complessivamente a favore di quest'ultima le compagnie aeree, gli intermediari e l'associazione europea dei consumatori.
- l'opzione strategica 3.3 secondo la quale si dovrebbe consentire ai passeggeri di scegliere tra il rimborso tramite l'intermediario o il vettore.
Questa opzione è invece sostenuta dagli organismi nazionali di applicazione.

Il pacchetto strategico prescelto combina le **opzioni 1.2, 2.2 e 3.2**.

Gli impatti dell'opzione prescelta

Benefici

Secondo le previsioni della Commissione, i **benefici del pacchetto strategico** prescelto dovrebbero ricadere su **diversi gruppi di portatori di interessi**, segnatamente vettori, venditori intermediari di biglietti, operatori dei terminali, organismi nazionali di applicazione e passeggeri.

I benefici complessivi dell'opzione strategica prescelta sono stimati ammontare a **2323,6 milioni di euro** in relazione allo scenario di base, espressi come valore attuale nel periodo 2025-2050.

Di seguito si riportano le stime dei benefici totali contenuti nella valutazione di impatto:

- i benefici complessivi per i **passeggeri** sono stimati ammontare a **2187 milioni di euro**, di cui 2165,3 milioni di euro corrispondono a risparmi sui costi dei disagi. I benefici legati ai diritti di assistenza in caso di perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale sono stimati a 20,1 milioni di euro, mentre quelli legati all'utilizzo dell'opzione più economica di un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie a 1,6 milioni di euro;
- i risparmi sui costi dei disagi per i **vettori** dovuti al meccanismo di trattamento dei reclami per i passeggeri multimodali sono stimati ammontare a **35,3 milioni di euro**;
- per gli **intermediari** si prevede che beneficeranno di un ruolo ufficiale nella procedura di rimborso dei biglietti aerei prenotati attraverso di loro (se il vettore opta per tale possibilità ed essi accettano). Gli intermediari possono altresì beneficiare indirettamente di norme più chiare in materia di responsabilità nel contesto dei viaggi multimodali;

- per le **autorità pubbliche nazionali** il beneficio stimato è di **5,9 milioni di euro**, grazie a un modo più semplice di valutare la conformità per i vettori e gli operatori dei terminali, senza dover svolgere attività di monitoraggio più approfondite e costose, all'uso di moduli di richiesta standard che facilitano le attività di monitoraggio e alla prevista diminuzione del numero di cause giudiziarie.

Tra i benefici attesi dalla proposta la valutazione di impatto include altresì:

- **risparmio dei costi amministrativi** degli organi giurisdizionali grazie alla riduzione dei contenziosi e delle relative spese;
- **più elevato livello di protezione dei consumatori**, anche per le persone a mobilità ridotta;
- **riduzione di emissioni di CO₂** e di altri inquinanti, oltre che del traffico, grazie alla maggiore attrattività della mobilità mediante trasporto collettivo.

Costi

L'opzione prescelta genererà anche **oneri stimati** intorno a **575,2 milioni di euro** in aggiunta allo scenario di base nel periodo 2025-2050, tutti espressi come valore attuale.

Di seguito si riportano le stime dei costi totali contenute nella valutazione di impatto:

- per i **vettori** sono pari a **144,5 milioni di euro** di cui 51,2 milioni di euro per costi di adeguamento e 93,3 milioni di euro per costi amministrativi;
- per gli **operatori dei terminali** sono pari a **321,9 milioni di euro**, di cui 319,5 milioni di euro per costi di adeguamento e 2,3 milioni di euro per costi amministrativi. In particolare, l'obbligo di istituire uno "sportello unico" per le persone a mobilità ridotta presso i nodi multimodali costituisce gran parte dei costi di adeguamento, pari a 316,5 milioni di euro;
- per gli **intermediari** sono pari a **75,2 milioni di euro**, di cui 17,8 milioni di euro per costi di adeguamento e 57,5 milioni di euro per costi amministrativi. I costi amministrativi sono dovuti principalmente alla necessità di modificare i sistemi informativi per informare i passeggeri in merito alla procedura di rimborso;
- per le **autorità pubbliche nazionali**, corrispondono a **32 milioni di euro**, di cui 30,6 milioni di euro per costi di applicazione, 1,4 milioni di euro per costi amministrativi e 0,02 milioni di EUR per costi di adeguamento.

Principali contenuti della proposta di regolamento sulla revisione dei diritti dei passeggeri nell'UE

La proposta si compone di **6 articoli** che intervengono sui **cinque regolamenti** esistenti senza alterarne la struttura e aggiungendo una serie di nuove **disposizioni**. Di seguito le **principali innovazioni** proposte.

Modifiche del regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto aereo – articolo 1

L'**articolo 1** contiene le **definizioni** dei nuovi elementi del regolamento modificato e introduce alcune nuove disposizioni.

Si specifica che per **intermediario** si intende qualsiasi venditore di biglietti oppure un organizzatore o un venditore, quali definiti rispettivamente all'articolo 3, punto 8) e 9), della direttiva (UE) 2015/2302, diverso dal vettore.

Rimborso in caso di prenotazione tramite intermediario

Sono introdotte disposizioni (nuovo **art. 8 bis**) relative al **rimborso** in caso di prenotazione del **biglietto aereo** tramite un **intermediario** con cui si stabilisce che il **vettore aereo** operativo **può** effettuare il rimborso dovuto per un **viaggio non effettuato** tramite il medesimo intermediario entro **7 giorni** dalla data in cui il passeggero ha optato per un rimborso. A sua volta l'**intermediario** rimborsa il passeggero tramite il metodo di pagamento originario, al più tardi entro **altri sette giorni**, informando il passeggero e il vettore aereo. Se il passeggero non riceve il rimborso entro **14 giorni dalla data di opzione per il rimborso**, il vettore aereo operativo dovrebbe contattare il passeggero al più tardi il giorno successivo alla scadenza del termine di 14 giorni al fine di ricevere gli estremi per il pagamento del rimborso. Una volta ricevuti tali estremi per il pagamento, il vettore aereo operativo dovrebbe rimborsare il passeggero entro sette giorni.

Il vettore aereo deve altresì dichiarare pubblicamente, in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile, se accetta di trattare i rimborsi tramite intermediari e con quali intermediari accetta di farlo. Il passeggero deve poi essere informato allo stesso modo nel momento della prenotazione e nel momento della conferma della prenotazione sulla procedura di rimborso.

La relazione del Governo, per quanto concerne specificatamente il trasporto aereo, **valuta positivamente** la possibilità riconosciuta al passeggero di vedersi rimborsato il costo del biglietto quando il volo sia stato annullato, con una procedura chiara, anche quando la prenotazione del volo sia stata effettuata attraverso un intermediario.

Trasmissione delle informazioni

Sulla **trasmissione delle informazioni** (nuovo **art. 14 bis**) si stabilisce che queste ultime devono essere fornite anche per **via elettronica** ove tecnicamente possibile. In questo caso i vettori aerei e gli intermediari provvedono affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, su un **supporto durevole**. Quando il passeggero acquista un biglietto da un intermediario, quest'ultimo deve **fornire le informazioni di contatto del passeggero** e i **dettagli della prenotazione** al vettore aereo, così che lo stesso vettore possa essere in

grado di contattarlo direttamente, se necessario, anche al fine di garantire che il passeggero riceva le informazioni di viaggio pertinenti. Il vettore tuttavia può utilizzare tali informazioni di contatto esclusivamente ai fini indicati dalla normativa in oggetto e per adempiere agli obblighi applicabili in materia di sicurezza ai sensi del diritto dell'Unione. Deve inoltre cancellare i dati personali entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto, fatto salvo il caso in cui un'ulteriore conservazione di tali dati sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi al diritto del passeggero alla riprotezione, al rimborso o alla compensazione pecuniaria.

Norme di qualità del servizio e bagagli

La proposta stabilisce (nuovo **articolo 15 bis**) che i **vettori aerei e i gestori aeroportuali** adottino **norme di qualità del servizio** (si veda l'Allegato 2) e che monitorino le loro prestazioni conformemente a tali norme. In particolare i vettori aerei pubblicano sul proprio sito web una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ogni due anni, senza includere dati personali (la prima volta dopo due anni dalla data di applicazione della proposta di regolamento). I gestori aeroportuali inoltre su richiesta forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.

Tra le norme minime di qualità del servizio di cui all'allegato 2 rientra anche il **rispetto delle norme di settore in materia di peso e dimensione dei bagagli** che, secondo quanto riportato nel considerando 14 della proposta, dovrebbero essere stabilite dai vettori aerei con l'obiettivo di **limitare** il proliferare di **pratiche diverse** in merito al peso e alla dimensione dei bagagli. La conformità a tali norme deve poi essere riferita dai vettori aerei nel contesto dei loro sistemi di gestione della qualità del servizio.

La questione delle **dimensioni standardizzate per i bagagli a mano** è stata sollevata recentemente anche dal Parlamento europeo, che nell'ottobre 2023 ha approvato una [risoluzione](#) in materia. Con tale risoluzione il Parlamento ha, tra l'altro, sottolineato le preoccupazioni dei cittadini per i disagi causati dalle norme divergenti sui bagagli a mano delle diverse compagnie aeree, che hanno anche l'effetto di creare costi nascosti e difficoltà, ad esempio quando i passeggeri utilizzano compagnie aeree diverse o devono cambiare i loro piani. A tal proposito ritiene quindi che l'**armonizzazione** a livello dell'UE dei requisiti in materia di dimensioni, peso e tipo di bagaglio a mano e per tutte le compagnie aeree che operano nell'UE migliorerebbe la trasparenza e la protezione dei consumatori per tutti i viaggiatori aerei. La risoluzione incoraggia pertanto la Commissione a presentare misure politiche concrete per integrare la sentenza della CGUE nella [causa C-487/12](#), secondo cui i bagagli a mano non devono essere sottoposti a un supplemento di prezzo (aspetto su cui la Commissione non è intervenuta con la proposta in oggetto), e sottolinea la necessità di **delineare** la portata e i **requisiti specifici del peso e delle dimensioni ragionevoli del bagaglio a mano**.

La Commissione europea dovrebbe adottare (nuovo **art. 16 bis bis**) un **atto di esecuzione** per istituire un **modulo comune** – che dovrebbe essere pubblicato sul proprio sito web - **per le richieste di compensazione pecuniaria e rimborso**, anche in formato accessibile a persone con disabilità e/o a mobilità ridotta. I vettori aerei operativi e gli intermediari comunque non potranno respingere una richiesta per il solo motivo che il passeggero non abbia utilizzato tale modulo.

I **vettori aerei** e gli **intermediari** dovrebbero fornire altresì **informazioni dettagliate** sui rimborsi sul loro sito web e ad esempio attivare un **indirizzo di posta elettronica** dedicato a ricevere le richieste di rimborso.

Monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri

Per il **monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri** si introduce un **approccio basato sul rischio** (nuovo **articolo 16 ter bis**). Gli organismi nazionali di applicazione devono elaborare un **programma di monitoraggio** della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal regolamento da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari, sulla base di **una valutazione dei rischi**.

Quest'ultima si basa su una valutazione fattuale che tiene conto, tra l'altro, dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del regolamento in oggetto nel territorio del rispettivo Stato membro. Tale valutazione deve essere svolta ogni due anni (per la prima volta entro il 30 giugno a un anno dalla data di applicazione del regolamento), così come il programma di monitoraggio e tutte le relative risultanze.

Le **attività di monitoraggio** della conformità si svolgeranno mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi e comprendono sia attività annunciate che non. Dovranno inoltre essere proporzionate ai rischi individuati.

Il programma di monitoraggio, che comprende un campione rappresentativo, dovrebbe consentire di individuare e correggere le **inadempienze ricorrenti** nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Nei casi di inadempienza gli organismi nazionali di applicazione dovrebbero garantire infatti la rapida rettifica da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi imporranno ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

Ai sensi del nuovo **articolo 16 ter ter** i vettori dovranno fornire agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta di questi ultimi, i **documenti** e le **informazioni** pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta (tranne nei casi complessi in cui l'organismo nazionale di applicazione potrà prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta). L'organismo nazionale di applicazione presso il quale il passeggero presenta ricorso, oppure qualsiasi altro organismo designato a tal

fine da uno Stato membro, dovrebbe inoltre informare il reclamante (**art. 16 ter quater**) in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la **risoluzione alternativa delle controversie** al fine di ottenere una riparazione individuale.

Modifiche del regolamento relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo – articolo 2

Il regolamento è integrato (**articolo 2**) con disposizioni specifiche (**art. 4 modificato**) volte a stabilire che i vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici facciano in modo che i **passengeri con disabilità e/o a mobilità ridotta** possano viaggiare con un **accompagnatore** che viaggi gratuitamente e, ove possibile, sieda loro vicino.

La proposta integra il regolamento vigente (nuovo **art. 10 bis**) stabilendo che i **vettori aerei e i gestori aeroportuali** adottino **norme di qualità del servizio** (si veda l'Allegato III).

L'articolo 2 contiene poi alcune disposizioni specifiche i cui contenuti sono analoghi a quelli introdotti dalle modifiche previste per il regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto aereo, e segnatamente con riferimento a un approccio basato sul rischio per il monitoraggio della conformità (**articolo 14 bis**), alla condivisione di informazioni con gli organismi nazionali di applicazione (**articolo 14 ter**), alle informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali di applicazione (**articolo 14 quater**).

La disposizione inoltre introduce i nuovi **articoli 14 quinquies e 16 bis**.

Il primo, relativo alla **cooperazione tra Stati membri e Commissione**, stabilisce che gli Stati membri dovranno inviare periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni di tale regolamento alla Commissione, che metterà queste informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione dovranno indagare altresì in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi contenuti nella normativa in oggetto da parte di uno o più vettori aerei, gestori aeroportuali e operatori turistici, comunicando poi le proprie risultanze alla Commissione stessa entro quattro mesi dalla richiesta.

Il secondo invece prevede che la Commissione sia assistita dal **comitato per i diritti dei passeggeri** di cui all'articolo 38 regolamento relativo agli obblighi e ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Modifiche del regolamento relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano per vie navigabili – articolo 3

L'articolo 3 integra tale regolamento (**modifica dell'art. 16**) con nuove disposizioni applicabili ai casi di **cancellazione o ritardo** di un servizio passeggeri

o di una crociera. In tale evenienza le norme proposte prevedono che il vettore o l'operatore del terminale **informino** quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, i **passaggeri in partenza** dai terminali portuali o dai porti, della situazione e dei diritti loro spettanti, così come dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti, non appena disponibili. Tali informazioni devono essere fornite per via elettronica, sempre che il passeggero abbia prestato il proprio consenso e abbia fornito al momento dell'acquisto del biglietto le informazioni di contatto necessarie al vettore o all'operatore del terminale.

Anche in questo caso il regolamento vigente è modificato (nuovo **art. 19 bis**) conferendo alla Commissione europea il potere di istituire con un **atto di esecuzione un modulo comune** per le **richieste di rimborso** e compensazione economica.

Viene altresì introdotto l'**articolo 23 bis** secondo cui le **informazioni** ai passeggeri dovranno essere fornite nel **formato più appropriato**, ove tecnicamente possibile per via elettronica.

Il documento della XIV commissione della Camera ha chiesto di rivedere l'articolo 23-bis, laddove prevede che le informazioni siano fornite nel formato più appropriato e, se possibile, per via elettronica, nel senso di precisare che, ove possibile, le informazioni siano fornite anche nel formato adatto ai passeggeri con disabilità visive/uditive. In merito a tale richiesta la Commissione europea ha risposto rilevando che diverse disposizioni del [regolamento UE 1177/2010](#) impongono già ai vettori e agli operatori dei terminali di comunicare tutte le informazioni pertinenti in formato accessibile.

È previsto (nuovo **art. 24 bis**) che i vettori stabiliscano **norme di qualità del servizio** (si veda l'Allegato V) e applichino un **sistema di gestione della qualità**.

Nella memoria depositata presso la Commissione politiche Ue della Camera in occasione dell'esame della proposta ai fini della verifica di sussidiarietà, l'Autorità per la regolazione dei trasporti ha rilevato, con riferimento a tale disposizione, "l'opportunità di superare la previsione di livelli di qualità correlati esclusivamente all'assolvimento di obblighi di pubblicità, che potrebbe tradursi nell'imposizione di un adempimento di natura formale. Occorrerebbe, piuttosto, individuare misure per penalizzare l'operatore che non rispetti gli standard che lo stesso si è dato. Per i servizi soggetti ad obblighi di servizio pubblico, la regolazione a livello nazionale già prevede tali misure. Ad esse potrebbero affiancarsi strumenti reputazionali, di pubblicazione comparativa di dati sulla qualità dei servizi. A tal fine occorrerebbe individuare un unico portale per la pubblicazione delle relazioni sulla qualità dei servizi di trasporto, suddiviso eventualmente per Stati Membri e per modalità di trasporto, sul modello di quello già esistente a livello europeo per il settore ferroviario (ERADIS - *European Railway Agency Database of Interoperability and Safety*)."

Per il **monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri** anche in questo caso si introduce un **approccio basato sul rischio** analogo a quello previsto per il trasporto aereo (nuovo **articolo 25 bis**). Gli organismi nazionali di applicazione dovranno quindi elaborare un **programma di monitoraggio** della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal regolamento da parte di vettori, operatori dei terminali, autorità portuali, agenti di viaggio, operatori turistici e venditori di biglietti., sulla base di **una valutazione dei rischi**.

Il documento della XIV commissione della Camera ha chiesto, tenendo anche conto delle osservazioni formulate dall'Autorità per la regolazione dei trasporti, di riformulare l'articolo 25-bis, prevedendo che gli Stati membri consolidino i poteri sanzionatori e prescrittivi assegnati agli organismi designati per la vigilanza sull'applicazione dei regolamenti dell'UE, dotandoli di risorse adeguate a svolgere tali funzioni. La Commissione ritiene che la misura introdotta consenta un monitoraggio e un'applicazione efficienti ed efficaci, senza interferire con i sistemi nazionali istituiti negli Stati membri, rispettando i principi di proporzionalità e di sussidiarietà. A giudizio della Commissione quest'ultimo non sarebbe rispettato se si procedesse ad un'ulteriore armonizzazione dei poteri degli organismi nazionali di applicazione o delle sanzioni applicabili in caso di violazione del regolamento.

L'articolo 3 inoltre introduce disposizioni specifiche con riferimento al **miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri** in merito ai loro diritti al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio, nonché disposizioni sostanzialmente analoghe a quelle introdotte per i regolamenti esaminati *supra*, ovvero relative a: la condivisione di informazioni con gli organismi nazionali preposti all'esecuzione, le informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione, la cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e il comitato per i diritti dei passeggeri.

Modifiche del regolamento relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus – articolo 4

Come i precedenti, il regolamento è integrato dall'**articolo 4** con disposizioni (nuovo **art. 19 bis**) per l'adozione di un **modulo comune** per le richieste di rimborso e risarcimento. In caso di cancellazione o ritardo, la proposta prevede (**art. 20 modificato**) che l'ente di gestione della stazione, **informi i passeggeri** in partenza quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista in merito alla situazione e ai diritti loro spettanti e comunichi non appena disponibile l'ora di partenza prevista. Tali informazioni dovranno essere fornite per via elettronica, sempre che il passeggero abbia prestato il proprio consenso e abbia fornito al momento dell'acquisto del biglietto le informazioni di contatto necessarie al vettore o all'ente di gestione della stazione.

Vettori ed enti gestori delle stazioni dovrebbero fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio in formati accessibili a tutti e provvedere affinché all'atto di vendita di biglietti i passeggeri ricevano:

- **informazioni adeguate** e comprensibili in merito ai loro diritti e obblighi;
- i **dati necessari per contattare i vettori** o gli enti di gestione delle stazioni;
- i **dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi nazionali** designati dagli Stati membri e **responsabili dell'applicazione del regolamento**.

Tali informazioni dovrebbero essere fornite in **formato elettronico**, alle stazioni o su internet ed in formato accessibile qualora lo richieda una persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Anche in questo caso l'articolo 4, come i precedenti, contiene le disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni relative a norme di qualità del servizio, a un approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto ai diritti dei passeggeri, alla condivisione di informazioni con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, alle informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione alla cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e al comitato per i diritti dei passeggeri.

Modifiche del regolamento relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario – articolo 5

Infine, il regolamento relativo al **trasporto ferroviario** è integrato come i precedenti, dall'articolo 5, con norme sui mezzi di comunicazione ai passeggeri, su un approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri e sulla cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione.

L'**articolo 6** contiene le disposizioni comuni del regolamento per quanto riguarda l'entrata in vigore e l'applicazione. Esso si applicherà dopo un anno dall'entrata in vigore.

Gli allegati del regolamento recano specifiche dettagliate relative alle **norme di qualità del servizio**, riferite a **ritardi, cancellazioni, reclami, il loro trattamento ed esito, risarcimenti**, in tutti i modi di trasporto, ad eccezione del trasporto ferroviario.

Coerenza della proposta con i principi dei trattati in materia di competenza dell'UE

Base giuridica

La base giuridica della proposta è individuata dalla Commissione europea nell'**articolo 91, paragrafo 1**, del **Trattato sul funzionamento dell'Unione**

europea ([TFUE](#)) che è a fondamento dell'adozione della legislazione dell'UE relativa a una **politica comune dei trasporti**, e nell'**articolo 100, paragrafo 2**, del medesimo Trattato, in base al quale il legislatore dell'Unione può stabilire disposizioni per la **navigazione marittima**.

Sussidiarietà

La Commissione ritiene **necessaria** un'iniziativa legislativa a livello dell'UE in ragione del fatto che nel mercato unico numerosi vettori (compagnie aeree, imprese ferroviarie, di trasporto marittimo, e compagnie di autobus) forniscono i loro **servizi in diversi Stati membri** e persino oltre i confini dell'Unione. L'armonizzazione delle norme in materia di diritti dei passeggeri dovrebbe quindi garantire **parità di condizioni** a tutti gli attori coinvolti nella fornitura di servizi di trasporto - vettori, gestori dell'infrastruttura, intermediari – la cui attività ha di frequente una dimensione transfrontaliera.

In particolare, in merito al **rimborso** da parte degli intermediari, nella richiamata [valutazione d'impatto](#) si sottolinea che il **mercato dei viaggi aerei** nell'UE è essenzialmente **transfrontaliero** e alcuni dei **maggiori intermediari** sono **operatori internazionali**.

Ad avviso della Commissione **iniziative a livello nazionale** potrebbero portare a distorsioni del mercato interno ed impedire ai passeggeri di far valere i propri diritti nello stesso modo e beneficiare della medesima protezione indipendentemente dallo Stato dell'Ue in cui viaggiano.

Con riguardo alla motivazione delle proposte sotto il profilo del valore aggiunto, la Commissione osserva che Le misure proposte avrebbero quale quello di rendere **più efficaci i diritti esistenti promuovendone** il pieno rispetto da parte degli operatori dei terminali, degli intermediari e dei vettori - che non sempre applicano in modo conforme le norme vigenti – e di garantire ai passeggeri la migliore protezione possibile rimuovendo gli ostacoli che attualmente impediscono loro di esercitare pienamente i diritti sanciti dalla legislazione dell'UE. Ne deriverebbe una **maggiore tutela dei passeggeri** che dovrebbe incentivare le persone a utilizzare con maggiore fiducia i trasporti pubblici anziché le vetture private contribuendo alla **decarbonizzazione dei trasporti**.

Nella [valutazione d'impatto](#) che accompagna la proposta si ricorda inoltre che, prima dell'adozione dei vigenti regolamenti, il livello di protezione offerto ai passeggeri era piuttosto limitato.

Proporzionalità

Nella relazione illustrativa e nella [valutazione d'impatto](#) si asserisce che le norme proposte **si limitano a quanto necessario** per conseguire gli obiettivi perseguiti e a loro volta finalizzati a garantire il corretto funzionamento del mercato unico del trasporto di passeggeri, nonché un livello elevato di protezione dei consumatori per i passeggeri, consentendo a vettori, intermediari, operatori dei terminali e alle amministrazioni nazionali di applicare e far rispettare tali diritti in

modo efficiente ed efficace. Analogamente la Commissione ritiene **proporzionate** le disposizioni proposte volte ad affrontare l'attuale mancanza di chiarezza normativa in materia di **rimborso** quando un volo è prenotato tramite un intermediario.

Esame presso le istituzioni dell'UE

L'esame della proposta di regolamento sulla revisione dei diritti dei passeggeri è stata assegnata per l'esame, nell'ambito della procedura legislativa ordinaria, alla **Commissione Trasporti e turismo (TRAN)** del Parlamento europeo l'8 febbraio 2024. Il 16 settembre 2024, ad inizio della nuova legislatura europea Matteo Ricci (Italia-S&D) è stato nominato nuovo relatore della proposta. L'esame è ancora in fase iniziale non essendosi ancora raggiunto un accordo in sede di triloghi tra Parlamento e Consiglio, ma l'intenzione di discutere la proposta è stata manifestata nel [programma](#) della presidenza ungherese.

Esame presso altri parlamenti nazionali

Sulla base dei dati forniti dal [sito IPEX](#) l'esame della proposta di regolamento risulta **concluso** dai parlamenti di Repubblica Ceca (Senato e Camera), Germania (Bundesrat), Irlanda, Senato della Repubblica italiana e Camera dei deputati, Lituania, Polonia (Senato), Slovenia e Spagna. L'esame risulta invece **avviato** dai parlamenti di Belgio (Camera dei rappresentanti), Danimarca, Finlandia, Germania (Bundestag), Lettonia, Malta, Polonia (Camera), Slovacchia e Svezia.

Principali contenuti della proposta di regolamento sul trasporto multimodale

La [proposta di regolamento](#) in esame consta di 7 capi e 28 articoli.

Capo I - Disposizioni generali

L'**articolo 1** definisce l'**oggetto** del regolamento, che consiste nella definizione di **regole applicabili al trasporto multimodale** per quanto concerne:

- la **non discriminazione tra passeggeri** per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti;
- le **informazioni ai passeggeri**;
- i **diritti dei passeggeri in caso di perturbazione**, in particolare nel contesto di una perdita di coincidenza tra diversi modi di trasporto;
- la **non discriminazione** nei confronti delle **persone con disabilità** e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime;
- la definizione e il monitoraggio delle **norme di qualità del servizio**;

- il trattamento dei **reclami**;
- le regole generali in materia di **applicazione della legislazione**;
- le **sanzioni**.

L'**ambito di applicazione**, definito dall'**articolo 2**, comprende i **viaggi multimodali**, in cui tutti i servizi di trasporto interessati rientrano anche nell'ambito di applicazione della legislazione dell'UE in materia di diritti dei passeggeri, e che i vettori o gli intermediari offrono ai passeggeri sotto forma di:

- un **contratto multimodale unico**, ovvero un contratto di trasporto per un viaggio multimodale contenente servizi di trasporto successivi effettuati da uno o più vettori;
- un **biglietto multimodale combinato**, ovvero un biglietto o più biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti che sono combinati da un vettore o da un intermediario di propria iniziativa e che sono acquistati mediante un pagamento unico da parte del passeggero;
- **biglietti multimodali distinti**, ovvero biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti che sono offerti congiuntamente da un vettore o da un intermediario e che sono acquistati mediante pagamenti distinti da parte del passeggero.

La proposta si dovrebbe applicare ai **vettori**, agli **intermediari** e ai **gestori dei terminali**. Essa si applica altresì ai **gestori dei nodi multimodali** che gestiscono sportelli unici presso i nodi passeggeri multimodali dei nodi urbani individuati nell'allegato I.

Segnatamente per nodo passeggeri multimodale si intende un punto di collegamento tra almeno due modi di trasporto per passeggeri, nel contesto del quale sono garantiti l'accesso ai trasporti pubblici e i trasferimenti tra i modi di trasporto, compresi i parcheggi di scambio e i modi attivi, e che funge da interfaccia tra nodi urbani e reti di trasporto a più lungo raggio.

La normativa proposta lascia in ogni caso impregiudicata, integrandola, la legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri, di pacchetti turistici e servizi turistici collegati e di tutela dei consumatori (vedi *supra* la coerenza con la normativa europea vigente). Essa inoltre non si applica ai biglietti multimodali combinati da un organizzatore nell'ambito di un pacchetto ai sensi della [direttiva](#) sui pacchetti turistici e servizi turistici collegati.

L'**articolo 3** contiene le **definizioni** applicabili ai fini del regolamento, tra cui quelle di **viaggio multimodale**, inteso come un viaggio di un passeggero tra un punto di partenza e una destinazione finale comprendente almeno due servizi di trasporto e almeno due modi di trasporto.

Tale disposizione fornisce inoltre le definizioni di vettore, intermediario, venditore di biglietti, biglietto, contratto di trasporto, servizio di trasporto, gestore aeroportuale, aeroporto, gestore della stazione ferroviaria, stazione ferroviaria, terminale portuale,

operatore del terminale portuale, stazione di autobus, ente di gestione della stazione di autobus, terminale, gestore del terminale, nodo passeggeri multimodale, gestore del nodo multimodale, perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale, persona con disabilità, piccole e medie imprese e le definizioni delle tipologie di biglietti multimodali di cui si è già detto.

Capo II - Contratti di trasporto e informazioni

L'**articolo 4** stabilisce che le **condizioni** e le **tariffe contrattuali** per i viaggi multimodali devono essere offerte al pubblico dai vettori o gli intermediari **senza discriminazioni dirette o indirette** basate sulla **nazionalità del passeggero** o sul **luogo di stabilimento** all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario. Anche le **tariffe sociali** sono accettabili solo a condizione che non operino discriminazioni in base alla nazionalità del passeggero.

L'**articolo 5** introduce disposizioni inerenti alle **informazioni di viaggio** che devono essere fornite ai passeggeri.

In primo luogo i vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto per conto di uno o più vettori devono fornire al passeggero, **prima dell'acquisto**, informazioni in merito al fatto che il biglietto o i biglietti offerti per un viaggio multimodale costituiscano un contratto multimodale unico, un biglietto multimodale combinato o biglietti multimodali distinti. Devono fornire poi ai passeggeri informazioni in merito ai **diritti connessi al tipo di contratto** o di biglietto e orientamenti generali sui **tempi minimi di coincidenza** tra i diversi tipi di servizi di trasporto offerti nel contesto di un viaggio multimodale.

Prima del viaggio multimodale invece devono fornire informazioni inerenti a:

- **condizioni generali applicabili al contratto;**
- **orari e condizioni per il percorso più veloce** per il viaggio multimodale;
- **orari e condizioni per tutte le tariffe disponibili** per il viaggio multimodale, mettendo in evidenza le tariffe più basse;
- **perturbazioni e ritardi**, pianificati e in tempo reale, che incidono sul viaggio multimodale;
- procedure per la presentazione di **reclami**.

Anche i gestori dei nodi multimodali devono fornire orientamenti generali sui tempi minimi di coincidenza tra i diversi tipi di servizi di trasporto che operano presso il nodo multimodale.

In secondo luogo i vettori che offrono **contratti multimodali unici** e **biglietti multimodali combinati** e, ove possibile, gli intermediari che offrono biglietti multimodali combinati dovranno fornire al passeggero le **informazioni** seguenti **durante il viaggio**:

- **perturbazioni e ritardi** (pianificati e in tempo reale);

- principali **servizi di trasporto in coincidenza**;
- questioni relative alla **sicurezza** che si verificano a bordo del servizio di trasporto e presso i terminali.

Tuttavia i vettori e gli intermediari che si qualificano come **piccole e medie imprese** sarebbero **esentati** dalle regole proposte in materia di fornitura di informazioni in tempo reale, poiché, come specificato nei considerando della proposta, dispongono spesso di risorse ridotte che possono limitare il loro accesso alle informazioni, in particolare nel contesto delle nuove tecnologie.

Si stabilisce altresì che le informazioni dovranno essere fornite in modo accessibile, anche per **via elettronica** ove tecnicamente possibile. In questo caso i vettori e gli intermediari dovranno provvedere affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, su un **supporto durevole**. Tutti i mezzi di comunicazione dovranno consentire al passeggero di contattare rapidamente i vettori e gli intermediari e di comunicare in modo efficace.

Quando il passeggero acquista un contratto multimodale unico da un intermediario, quest'ultimo dovrà fornire le **informazioni di contatto del passeggero** e i **dettagli della prenotazione** ai vettori interessati.

Il vettore tuttavia può utilizzare tali informazioni di contatto esclusivamente per adempiere agli obblighi di fornire informazioni, assistenza, rimborso, itinerari alternativi e risarcimento indicati dalla normativa in oggetto e quelli applicabili in materia di sicurezza ai sensi del diritto dell'Unione. Deve inoltre cancellare i dati personali entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto, fatto salvo il caso in cui un'ulteriore conservazione di tali dati sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi al diritto del passeggero a un itinerario alternativo, al rimborso o al risarcimento.

La risoluzione approvata dalla 4a Commissione del Senato rileva, in merito all'articolo 5, che:

- si potrebbe prevedere un **obbligo per i vettori di fornire** agli intermediari le **informazioni** indicate nell'articolo 5, non solo per i contratti multimodali unici, come previsto dall'articolo 6, ma anche in caso di **biglietti multimodali combinati**;
- sarebbe opportuno definire meglio, al paragrafo 7, il **supporto durevole**, distinto dal supporto elettronico, tenendo conto anche che non tutte le informazioni trasmesse in formato elettronico sono utili da conservare in formato cartaceo da parte del passeggero, al quale dovrebbe essere consentita la possibilità di scegliere quali informazioni ricevere anche su supporto durevole. Si sottolinea altresì che la definizione di supporto elettronico dovrebbe anche prevedere criteri obbligatori di sicurezza della trasmissione elettronica e di tracciabilità dei contenuti;
- dovrebbe essere prevista una più chiara definizione del paragrafo 8, che impone agli intermediari di comunicare ai vettori i dati dei passeggeri, al fine di evitare il rischio che il

passaggero riceva diverse e sovrapposte comunicazioni, provenienti sia dai vettori, sia dall'intermediario.

Con riguardo a tale ultima osservazione la Commissione europea ha risposto che l'articolo 5, paragrafo 8, stabilisce che l'intermediario deve fornire le informazioni di contatto del passeggero e i dettagli della prenotazione ai vettori interessati, per consentire a questi ultimi di adempiere agli obblighi che incombono loro a norma della proposta e ai sensi del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza. Ad eccezione dell'obbligo di informazione, quindi, nessuno di questi obblighi ricadrà sugli intermediari e il rischio di comunicazioni diverse e sovrapposte è pertanto limitato.

L'**articolo 6** disciplina l'accesso alle **informazioni di viaggio per i vettori e gli intermediari**, stabilendo che i vettori che offrono contratti multimodali unici devono fornire agli altri vettori e intermediari che vendono i loro contratti l'accesso alle informazioni di viaggio specificate nell'articolo precedente.

Dovrebbero provvedere a diffondere tali informazioni e a concedere l'accesso alle stesse in modo **non discriminatorio e senza indebito ritardo** e per ottenere un accesso continuo alle informazioni dovrebbe essere sufficiente una richiesta *tantum*. Tuttavia essi potranno esigere da altri vettori e intermediari una **compensazione finanziaria equa, ragionevole e proporzionata** per i costi sostenuti per fornire tale accesso.

I vettori tenuti a tale obbligo di informazione potranno altresì chiedere la conclusione di un contratto o di un altro accordo in base al quale sono diffuse le informazioni o è concesso l'accesso, fermo restando che i termini e le condizioni di un eventuale contratto o accordo per l'uso delle informazioni non dovrebbero limitare inutilmente le possibilità di riutilizzo delle stesse o la concorrenza.

Tali informazioni dovranno essere diffuse, oppure l'accesso dovrà essere fornito, attraverso **mezzi tecnici adeguati**, ma qualora esse siano fornite conformemente ad altri atti giuridici dell'Unione, in particolare agli atti delegati adottati a norma della [direttiva](#) sulla diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti, gli obblighi appena illustrati saranno considerati comunque rispettati.

Capo III - Perdite di coincidenza

L'**articolo 7** stabilisce che nel caso in cui si verifichi una **perdita di coincidenza con un servizio di trasporto successivo** durante un viaggio multimodale concluso nell'ambito di un contratto multimodale unico, oppure se il verificarsi di tale perdita di coincidenza sia ragionevolmente prevedibile a causa di un ritardo o di una cancellazione di un servizio di trasporto precedente nell'ambito del medesimo contratto, il vettore contraente deve offrire immediatamente al passeggero la scelta tra diverse opzioni e poi predisporre le disposizioni necessarie all'alternativa scelta. In particolare il passeggero potrà scegliere tra:

- ottenere il **rimborso integrale del biglietto**, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di **ritornare al punto di partenza iniziale** non appena possibile.

Il rimborso deve essere corrisposto **entro 14 giorni** dal ricevimento della richiesta e gli Stati membri possono imporre che i vettori contraenti accettino tali richieste attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che tale prescrizione non crei effetti discriminatori. Il rimborso può essere corrisposto sotto forma di **denaro**, **buoni** oppure mediante la fornitura di altri **servizi**, a patto che le condizioni di tali buoni e servizi siano sufficientemente flessibili, per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione, e vi sia l'accordo esplicito del passeggero ad accettare tali buoni e servizi.

Tale opzione si potrà applicare anche ai passeggeri i cui contratti multimodali unici fanno parte di un pacchetto, fatto salvo il caso in cui sussista un diritto al rimborso ai sensi della [direttiva](#) sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati;

- **proseguire il viaggio** o seguire un **itinerario alternativo**, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale **non appena possibile**;
- **proseguire il viaggio** o seguire un **itinerario alternativo**, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una **data successiva**, a discrezione del passeggero.

Qualora l'itinerario alternativo simile sia fornito dallo stesso vettore o un altro vettore sia incaricato di effettuare l'itinerario alternativo, e anche qualora esso comporti il ricorso a un trasporto di una classe di servizi superiore o a modi di trasporto alternativi, il passeggero non deve incorrere in costi aggiuntivi e i vettori devono compiere sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze nonché assicurare che il ritardo nel tempo totale di viaggio sia il più breve possibile.

I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo devono altresì fornire alle **persone con disabilità** e alle **persone a mobilità** ridotta un livello di **assistenza** e accessibilità comparabile al servizio di trasporto perso e servizi alternativi adatti alle loro esigenze, che differiscano da quelli offerti agli altri passeggeri.

L'**articolo 8** disciplina la procedura di rimborso nel caso in cui il contratto multimodale unico sia stato prenotato tramite un intermediario.

Se un contratto multimodale unico è prenotato tramite un intermediario, quest'ultimo e il vettore contraente, ai sensi dell'**articolo 8**, dovrebbero informare il passeggero in merito alla procedura di rimborso in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile al

momento della prenotazione e al momento della conferma della prenotazione. In particolare, il vettore contraente dovrebbe dichiarare pubblicamente se collabora con gli intermediari per il trattamento dei rimborsi e, in caso affermativo, con quali intermediari procede in tal senso.

In caso di **rimborso tramite intermediari**, che hanno pagato il vettore contraente per il contratto multimodale unico a partire dai propri conti, il vettore contraente rimborsa l'intermediario **entro sette giorni**, in un'unica operazione, utilizzando il medesimo metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione e collegando il pagamento al riferimento di prenotazione originario. Il termine di sette giorni decorre dalla data in cui il passeggero ha optato per il rimborso. L'intermediario rimborsa poi il passeggero tramite il metodo di pagamento originario, al più tardi entro **altri sette giorni**, e informa lo stesso passeggero e il vettore.

Se il passeggero non riceve il rimborso entro 14 giorni dalla data di scelta del rimborso, il vettore contraente deve contattare il passeggero al più tardi il giorno successivo alla scadenza del termine di 14 giorni al fine di ricevere gli estremi per il pagamento del rimborso, effettuare il rimborso entro 14 giorni e informare il passeggero e l'intermediario.

Il rimborso deve essere **gratuito** per i passeggeri e per tutte le altre parti interessate.

La risoluzione della 4a Commissione del Senato sostiene che all'articolo 8, sul diritto al rimborso o alla compensazione, dovrebbe essere previsto **l'obbligo e non solo la facoltà**, per i vettori di **accettare le richieste di rimborso** presentate, per conto dei passeggeri, dagli **intermediari**. Inoltre evidenzia che i 14 giorni entro cui è fatto obbligo di corrispondere il rimborso, si discostano dai 30 giorni previsti dal regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che peraltro non è oggetto di modifica su questo aspetto da parte dell'altra proposta contenuta nel pacchetto presentato. La Commissione europea ha risposto, nell'ambito del dialogo politico, affermando che l'articolo 7, paragrafo 1, della proposta attribuisce al vettore contraente la responsabilità di offrire un rimborso o un itinerario alternativo ai passeggeri in caso di perdita di coincidenza nell'ambito di un contratto multimodale unico e che sulla base dell'articolo 8 i vettori possono inoltre consentire il trattamento di tali rimborsi tramite intermediari. Ha ricordato inoltre che l'articolo 8 prevede la possibilità per i vettori contraenti di scegliere se cooperare con gli intermediari per quanto riguarda i rimborsi, a seconda del loro modello di attività. Gli intermediari non saranno tenuti a partecipare alla procedura di rimborso, ma sia gli intermediari che i vettori contraenti dovranno informare i passeggeri in merito alla procedura di rimborso al momento della prenotazione e nel quadro della conferma della prenotazione, in modo che i passeggeri conoscano le modalità di richiesta del rimborso. Ha sottolineato infine che la proposta mira a disciplinare i diritti dei passeggeri nel contesto dei viaggi che comportano due o più modi di trasporto e non solo il trasporto ferroviario e che ciascuna delle attuali norme dell'UE sui diritti dei passeggeri stabilisce un periodo di rimborso diverso per ciascun modo di trasporto. In particolare il rimborso del prezzo pieno del biglietto è corrisposto: entro sette giorni dalla richiesta del passeggero in caso di

trasporto aereo, marittimo e per vie navigabili interne; entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della domanda per il trasporto effettuato con autobus; entro trenta giorni dal ricevimento della domanda nel caso del trasporto ferroviario. Per evitare di confondere i passeggeri, la Commissione sostiene di aver scelto di proporre un unico termine di rimborso di quattordici giorni per i contratti multimodali unici. In questo modo la proposta mira inoltre a garantire la coerenza con la direttiva (UE) 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che prevede un periodo di rimborso analogo di massimo quattordici giorni.

L'**articolo 9** prevede, tra l'altro, che in caso di **perdita di coincidenza** con un servizio di trasporto successivo durante un viaggio multimodale concluso nel contesto di un **contratto multimodale unico**, dovuta al ritardo o alla cancellazione di un servizio di trasporto precedente nel contesto del medesimo contratto, il vettore contraente deve offrire gratuitamente ai passeggeri **pasti e bevande** in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul servizio di trasporto o presso il terminale o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo.

Deve inoltre offrire una **sistemazione in albergo o di altro tipo**, e il **trasporto tra il terminale e la sistemazione**, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile. Nel fornire queste forme di assistenza il vettore operativo deve prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, così come a quelle dei loro accompagnatori e dei cani da assistenza.

L'**articolo 10** si sofferma invece sulle **responsabilità** connesse ai **biglietti multimodali combinati**. In particolare un vettore o un intermediario che vende un biglietto multimodale combinato deve, **entro 14 giorni**, rimborsare l'**importo totale** pagato per tale biglietto e, inoltre, versare un risarcimento corrispondente al **75 %** di tale importo se il passeggero perde una o più **coincidenze**, fermo restando l'eventuale ulteriore risarcimento danni previsto dalla legislazione nazionale.

Tale responsabilità non si dovrebbe applicare qualora sia indicato in modo esplicito e chiaro sui biglietti, su un altro documento o elettronicamente, in un modo che consente al passeggero di riprodurre l'informazione per futuro riferimento, che il biglietto multimodale combinato è costituito da **contratti di trasporto distinti** che non riconoscono il diritto al rimborso, a un itinerario alternativo, all'assistenza o al risarcimento in caso di perdita di coincidenza e se il passeggero ne è stato informato in maniera chiara prima dell'acquisto. Tuttavia l'**onere della prova** che al passeggero siano state fornite le informazioni spetta al vettore o all'intermediario che ha venduto il biglietto multimodale combinato.

L'**onere della prova** che al passeggero sono state fornite le informazioni spetta al vettore o all'intermediario che ha venduto il biglietto multimodale combinato.

La Commissione europea dovrebbe adottare (**articolo 11**) un **atto di esecuzione** per istituire un **modulo comune** - che dovrebbe essere pubblicato sul proprio sito web, in formato accessibile e in tutte le lingue dell'Unione - **per le richieste di rimborso e risarcimento**. I vettori e gli intermediari comunque non potranno respingere una richiesta per il solo motivo che il passeggero non abbia utilizzato tale modulo.

I **vettori** e gli **intermediari** dovrebbero fornire altresì **informazioni dettagliate** sui rimborsi sul loro sito web e ad esempio attivare un **indirizzo di posta elettronica** dedicato a ricevere le richieste di rimborso e di risarcimento.

Capo IV - Persone con disabilità e persone a mobilità ridotta

L'**articolo 12** stabilisce che i vettori che offrono contratti multimodali unici e i gestori dei nodi multimodali devono stabilire **norme di accesso non discriminatorie** applicabili al trasporto di persone con disabilità e al trasporto di persone a mobilità ridotta. A meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi a tali norme di accesso un vettore o un intermediario non può rifiutarsi di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta, oppure esigere che una tale persona sia accompagnata da altri. Inoltre sia un contratto multimodale unico, che un biglietto multimodale combinato o i biglietti multimodali distinti, non possono prevedere per tali persone costi aggiuntivi.

Le norme di accesso devono essere stabilite con la partecipazione attiva delle **organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità** e delle persone **a mobilità ridotta** e, se del caso, dei rappresentanti delle stesse e pubblicate, o fornite su richiesta, in formato accessibile dai vettori che offrono contratti multimodali unici e dai gestori dei nodi multimodali.

In ogni caso qualora un vettore esiga che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza, l'**accompagnatore** deve avere il diritto di **viaggiare gratuitamente** e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.

Qualora per conformarsi alle norme di accesso di cui *supra*, il vettore o l'intermediario rifiuti l'accettazione della prenotazione o dell'emissione del biglietto nei confronti di una persona disabile o a mobilità ridotta, oppure imponga alla stessa di essere accompagnata, deve informare tale persona delle **ragioni del ricorso a tale deroga** entro cinque giorni lavorativi, per iscritto o, se necessario, in un qualsiasi formato accessibile, su richiesta.

Il vettore o l'intermediario deve inoltre compiere sforzi ragionevoli per proporre un **trasporto alternativo** accettabile alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità.

L'**articolo 13** impone inoltre che i vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto per conto di uno o più vettori e i gestori dei nodi multimodali forniscano alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta **informazioni** in un formato accessibile, **in merito all'accessibilità** del nodo multimodale, così come delle strutture e dei servizi correlati.

Nel contesto dei contratti multimodali unici, i vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari devono cooperare, ai sensi dell'**articolo 14**, per fornire **assistenza gratuita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta** e devono offrire un **meccanismo di notifica unica**. In particolare per l'assistenza è richiesta una **notifica unica** per ciascun viaggio che viene trasmessa a tutti i vettori, i gestori dei terminali e gli sportelli unici coinvolti nel viaggio.

L'assistenza deve essere fornita a condizione che la necessità del passeggero di ricevere tale assistenza sia notificata con **almeno 48 ore di anticipo** al vettore, all'intermediario presso il quale è stato acquistato il contratto multimodale unico, al gestore del terminale o allo sportello unico. La notifica deve essere accettata **senza costi aggiuntivi** e la persona con disabilità o a mobilità ridotta è autorizzata, conformemente al pertinente diritto dell'Unione o nazionale, ad essere accompagnata da un cane da assistenza. Quest'ultima previsione rientra tra le diverse disposizioni, parimenti elencate all'articolo 14, cui il meccanismo di notifica unica deve conformarsi, come l'obbligo di accettare la notifica senza costi aggiuntivi.

A norma dell'**articolo 15** gli Stati membri devono garantire che i gestori dei terminali e i vettori sul loro territorio collaborino per istituire e gestire **sportelli unici** per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, presso i **nodi passeggeri multimodali** dei nodi urbani di cui all'allegato I.

Tali sportelli unici hanno la responsabilità di **accettare le richieste di assistenza** presso i terminali e comunicare le stesse agli operatori dei terminali e ai vettori. Gli Stati membri possono inoltre esigere che questi ultimi sul loro territorio cooperino per istituire e gestire sportelli unici presso nodi passeggeri multimodali ulteriori.

Secondo quanto previsto dall'**articolo 16**, se nel contesto di un contratto multimodale unico o presso un nodo passeggeri multimodale, i gestori dei terminali e i vettori che assistono le persone con disabilità e a mobilità ridotta nel passaggio da un servizio di trasporto ad un altro in coincidenza provocano lo smarrimento o il **danneggiamento di attrezzature per la mobilità**, tra cui le sedie a rotelle, e dispositivi di assistenza, ovvero lo smarrimento o la lesione dei cani da assistenza, sono tenuti al **risarcimento del danno** senza indebito ritardo, che tra l'altro comprende:

- il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza qualora tale sostituzione non sia fornita o non debba essere fornita dal vettore o dal gestore del terminale.

Inoltre, nell'ipotesi descritta, i vettori e i gestori dei terminali devono compiere rapidamente ogni ragionevole sforzo per fornire temporaneamente le **attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza sostitutivi** immediatamente necessari, che possono essere conservati dal danneggiato fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento.

Infine, si precisa che nessuna disposizione della proposta può essere interpretata come limitazione del diritto del vettore o gestore del terminale che abbia versato il risarcimento di chiedere a sua volta un risarcimento a chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile.

Capo V - Qualità del servizio e reclami

La proposta prevede inoltre (**articolo 17**) che i **vettori che offrono contratti multimodali unici** adottino **norme di qualità del servizio** (si veda l'Allegato II) e che monitorino le loro prestazioni conformemente a tali norme. In particolare devono pubblicare sul proprio sito web una **relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio** ogni due anni, senza includere dati personali (la prima volta dopo due anni dalla data di applicazione della proposta di regolamento). Anche i gestori dei nodi multimodali fissano norme di qualità e monitorano le proprie prestazioni in base a tali norme, fornendo, su richiesta, alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative ad esse.

L'**articolo 18** impone ai vettori che offrono contratti multimodali unici o biglietti multimodali combinati, agli intermediari che offrono biglietti multimodali combinati, nonché ai gestori del nodo multimodale l'**obbligo di istituire un meccanismo per il trattamento dei reclami** per i diritti e gli obblighi contemplati dal regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità.

Inoltre, essi devono provvedere ad un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e della loro lingua, o lingue, di lavoro.

Infine, le **informazioni dettagliate** sulla **procedura di trattamento dei reclami** devono essere accessibili al pubblico, anche alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Tali informazioni sono disponibili, su richiesta, nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui il vettore, l'intermediario o il gestore del nodo multimodale è operativo.

Capo VI - Informazione e applicazione

Secondo quanto prescritto dall'**articolo 19**, al momento della vendita di biglietti per un viaggio multimodale, i vettori e gli intermediari sono tenuti a:

- informare i passeggeri dei loro diritti e obblighi contemplati nel regolamento;
- comunicare ai passeggeri le informazioni di contatto dell'organismo o degli organismi designati per l'applicazione della proposta, a bordo e sul loro sito web;
- fornire le informazioni di cui sopra, in formato cartaceo o elettronico oppure con qualsiasi altro mezzo, anche in formati accessibili e, in caso di cancellazione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato, specificare dove tali informazioni possono essere reperite.

L'**articolo 20** impone agli Stati membri di designare uno o più **organismi competenti per l'applicazione della proposta**, che può essere anche un organismo già competente per l'applicazione del diritto dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Gli Stati membri devono poi informare la Commissione dell'organismo o degli organismi designati e delle relative responsabilità. La Commissione e gli organismi designati devono poi pubblicare tali informazioni sui loro siti web.

Ogni due anni, tali organismi, che devono adottare le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri, devono anche pubblicare sul loro sito web una **relazione sull'attività dei due anni civili precedenti**, contenente in particolare una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate. La prima volta tale relazione dovrà essere pubblicata entro il 1° giugno, due anni dopo la data di applicazione del regolamento.

Per il **trattamento dei reclami**, l'**articolo 21** prevede che gli Stati membri designino l'**organismo nazionale di applicazione** o qualsiasi altro organismo quale **ente competente**. Qualora l'organismo nazionale di applicazione e l'ente competente per il trattamento dei reclami siano diversi devono essere istituiti meccanismi di notifica per assicurare lo scambio di informazioni tra gli stessi al fine di agevolare lo svolgimento dei rispettivi compiti.

Dopo aver presentato un reclamo infruttuoso presso il vettore, l'intermediario o il gestore del nodo multimodale i passeggeri possono presentare un reclamo contro una presunta violazione delle disposizioni in oggetto presso l'organismo designato per il trattamento dei reclami, fatta salva la possibilità per i consumatori di optare per un mezzo di ricorso alternativo a norma della direttiva 2013/11/UE in materia di ricorsi alternativi.

I reclami relativi a un inconveniente nel contesto di un **contratto multimodale unico** sono trattati dall'organismo designato dello **Stato membro in cui è stabilito il vettore contraente**, quelli relativi a un **biglietto multimodale combinato** da quello dello Stato membro in cui è stabilito il vettore che offre tale biglietto oppure,

qualora il vettore sia stabilito al di fuori dell'Unione, dello Stato membro in cui ha sede la persona giuridica o fisica che agisce in qualità di rappresentante legale. Se il vettore non dispone di un tale rappresentante, i reclami sono trattati dall'organismo designato dello Stato membro in cui inizia o termina il viaggio.

I **reclami** dei passeggeri **nei confronti di un intermediario** sono trattati nello Stato membro in cui l'intermediario è stabilito oppure, qualora l'intermediario sia stabilito al di fuori dell'Unione, nello Stato membro in cui ha sede la persona giuridica o fisica che agisce in qualità di rappresentante legale. Se l'intermediario non dispone di un tale rappresentante, i reclami sono trattati nello Stato membro in cui inizia o termina il viaggio. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori dei nodi multimodali, il reclamo è trattato nello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.

L'**articolo 22** introduce un **approccio basato sul rischio** per il **monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**. Gli organismi nazionali di applicazione devono elaborare un **programma di monitoraggio** della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal regolamento sulla base di **una valutazione dei rischi**.

Quest'ultima si basa su una valutazione fattuale che tiene conto, tra l'altro, dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del regolamento in oggetto nel territorio del rispettivo Stato membro. Tale valutazione deve essere svolta ogni due anni (per la prima volta entro il 30 giugno a un anno dalla data di applicazione del regolamento), così come il programma di monitoraggio e tutte le relative risultanze.

Le **attività di monitoraggio** della conformità si svolgeranno mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi e comprendono sia attività annunciate che non. Dovranno inoltre essere proporzionate ai rischi individuati.

Il programma di monitoraggio, che comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio, dovrebbe consentire di individuare e correggere le **inadempienze ricorrenti** nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Nei casi di inadempienza gli organismi nazionali di applicazione devono garantire infatti la rapida rettifica da parte di vettori e gestori dei terminali individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

Ai sensi dell'**articolo 23** i vettori, gli intermediari, i gestori dei terminali e i gestori dei nodi multimodali devono fornire agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta di questi ultimi, i **documenti** e le **informazioni** pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta (tranne nei casi complessi in cui l'organismo nazionale di applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta stessa).

L'**articolo 24**, relativo alla **cooperazione tra Stati membri e Commissione**, stabilisce che gli Stati membri devono inviare periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni di tale regolamento alla Commissione, che mette queste informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione indagano altresì in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi contenuti nella normativa in oggetto da parte di uno o più vettori, gestori dei terminali e intermediari, comunicando poi le proprie risultanze alla Commissione stessa entro quattro mesi dalla richiesta.

CAPO VII - Disposizioni finali

Il capo VII, contiene disposizioni relative agli **obblighi di comunicazione** e alla procedura di comitato. L'**articolo 25**, contenuto in tale capo, prevede poi che gli Stati membri debbano stabilire le norme relative alle sanzioni da applicare in caso di violazione del regolamento e adottare tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le **sanzioni** dovranno essere **effettive, proporzionate e dissuasive**.

Allegati

L'allegato I stabilisce l'elenco dei nodi urbani in cui è necessario istituire e gestire i nodi passeggeri multimodali e gli sportelli unici corrispondenti.

L'allegato II contiene le norme minime di qualità del servizio che i vettori che offrono contratti multimodali unici e i gestori dei nodi multimodali devono rispettare.

Coerenza della proposta con i principi dei trattati in materia di competenza dell'UE

Base giuridica

La base giuridica della proposta è individuata dalla Commissione europea nell'**articolo 91, paragrafo 1**, del **Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE)** che è a fondamento dell'adozione della legislazione dell'UE relativa a una **politica comune dei trasporti**, e nell'**articolo 100, paragrafo 2**, del medesimo Trattato, in base al quale il legislatore dell'Unione può stabilire disposizioni per la **navigazione marittima**.

Sussidiarietà

Nella relazione illustrativa la Commissione motiva la **necessità** dell'intervento, sottolineando che le **regole nazionali**, anche supponendo che conferiscano ai passeggeri un livello elevato di protezione, **non** sarebbero **idonee** a conseguire gli obiettivi essenziali dell'UE e ne ostacolerebbero addirittura il conseguimento. La

mancanza di diritti per i passeggeri nei viaggi multimodali rende infatti questi ultimi soggetti a molteplici regole con conseguenti difficoltà a conoscere e far valere i propri diritti. Inoltre anche ai contratti di trasporto per viaggi multimodali tra Stati membri si potrebbero applicare diversi regimi.

Sul piano del **valore aggiunto** della proposta, la Commissione rileva che l'intervento consente di colmare la lacuna nella legislazione dell'UE, armonizzando le regole di protezione dei passeggeri al fine di evitare il rischio di distorsioni o effetti potenziali negativi.

Proporzionalità

La valutazione di impatto ha ritenuto che nessuna delle opzioni politiche andasse oltre **quanto necessario per conseguire gli obiettivi strategici** generali e che il regolamento fosse lo strumento più idoneo a conseguire gli obiettivi stabiliti, considerato anche che tale strumento giuridico è già stato utilizzato per proteggere i diritti dei passeggeri.

Esame presso le istituzioni dell'UE

L'esame della proposta di regolamento sul trasporto multimodale è stata assegnata per l'esame, nell'ambito della procedura legislativa ordinaria, alla **Commissione Trasporti e turismo (TRAN)** del Parlamento europeo l'8 febbraio 2024. L'11 settembre 2024 Jens Gieseke (Germania-PPE) è stato nominato relatore, ed anche in questo caso, pur non essendosi ancora raggiunto un accordo in sede di triloghi tra Parlamento e Consiglio, l'intenzione di discutere la proposta è stata manifestata nel [programma](#) della presidenza ungherese.

Esame presso altri parlamenti nazionali

Sulla base dei dati forniti dal [sito IPEX](#) l'esame della proposta di regolamento risulta **concluso** dai parlamenti di Repubblica Ceca (Senato e Camera dei deputati), Germania (Bundesrat), Irlanda, Senato della Repubblica italiana, Lituania, Polonia e Spagna. L'esame risulta invece **avviato** dai parlamenti di Belgio (Camera), Danimarca, Finlandia, Germania (Bundestag), Lettonia, Malta, Slovacchia e Svezia.