



**AGENS**

*Agenzia confederale dei Trasporti e Servizi*

**IX Commissione della Camera dei deputati (Trasporti, poste e telecomunicazioni)**

**AUDIZIONE INFORMALE NELL'AMBITO DELL'ESAME CONGIUNTO DELLE DUE PROPOSTE DI REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI (COM(2023)752 E COM(2023)753)**

**CONTRIBUTO AGENS**

**11 dicembre 2024**

*Aderente alla*  
**CONFINDUSTRIA**

*Viale Pasteur, 10  
00144 Roma  
Tel. 06/5903974  
e-mail: [agens@agens.it](mailto:agens@agens.it)  
C.f. 04276771005*



Nel settore della mobilità collettiva, con riferimento al tema della tutela dei diritti dei passeggeri, la vera sfida del breve medio-periodo è rappresentata dalla tensione verso una piena garanzia dell'intermodalità e della multimodalità.

In tal senso, dunque, la recente iniziativa legislativa della Commissione Europea in materia di diritti dei passeggeri non solo si sposa pienamente con gli intenti degli associati AGENS ma ne diventa una leva di accelerazione operativa. Dalla lettura delle disposizioni e delle norme contenute nella proposta di Regolamento UE sui diritti dei passeggeri nei viaggi multimodali è possibile ricavare almeno tre parole chiave: cooperazione, armonizzazione e trasparenza informativa.

La cooperazione, il dialogo tra gli operatori delle diverse modalità di trasporto non può che essere il necessario punto di partenza affinché si giunga ad una tutela effettiva dei diritti. È in tal senso, invero, che si ritiene opportuno pensare e strutturare strumenti giuridici di natura negoziale nell'ambito dei quali sia possibile tracciare impegni reciproci tra diversi operatori della mobilità. Si aggiunga anche che la nuova disciplina multimodale richiede che ogni due anni i vettori pubblichino un rapporto sulla qualità del servizio sui loro siti web, con informazioni su quanti passeggeri hanno perso le connessioni durante i viaggi multimodali. Nella pratica è molto complesso per i vettori ottenere queste informazioni, ed è qui che il coordinamento tra vettori di autobus, traghetti, treni ed aerei diviene centrale e indispensabile; su questo il Regolamento dovrebbe dare soluzioni concrete che al momento rimangono sfumate.

Ma quali devono essere i contenuti di questa cooperazione? Certamente uno di questi è l'armonizzazione: armonizzazione di principi, di regole, di best practices e soprattutto di linguaggio. Ne deriva, in primo luogo, un'esigenza di coerenza terminologica tra il proponendo Regolamento e i Regolamenti sui diritti dei passeggeri già in vigore nonché un allineamento di alcuni istituti: si pensi all'istituto dei rimborsi laddove si propone di ridurre il periodo di liquidazione a 14 giorni in luogo dei 30 giorni previsto dai vigenti regolamenti. L'esigenza a cui risponde l'armonizzazione è, dunque, anche quella di garantire coerenza e comprensibilità delle norme ed è bene, in questa fase dell'iter legislativo europeo, segnalare l'esigenza di perimetrare maggiormente l'ambito di applicazione del nuovo Regolamento prevedendo l'esclusione, *expressis verbis*, del settore degli autobus del Trasporto Pubblico Locale (sotto i 250 km) e dei trasporti ferroviari urbani e suburbani (i.e. trasporto regionale); infatti i regolamenti europei vigenti, in materia di diritti dei passeggeri, non comprendono tali ultimi servizi.

Il Regolamento non è chiarissimo sul punto così come non è chiaro il processo di individuazione dei "multimodal passenger hubs" che non può essere risolto con un mero rimando all'allegato II del Regolamento (UE) n. 2024/1679 della rete TEN-T. Si ravvisa, quindi, la necessità di ricondurre in capo ai gestori dei terminal la definizione di linee guida per l'individuazione dei "multimodal passenger hubs" oggetto poi di inclusione in una apposita lista da parte dello Stato Membro.



È bene, altresì, evidenziare come per una piena armonizzazione, è fondamentale, con riferimento soprattutto alla tutela dei diritti delle Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità (PRM) anche nei viaggi multimodali, una fase di coordinamento da parte delle Autorità di regolazione e di vigilanza a garanzia di una cornice regolamentare chiara, partecipata e condivisa utilizzando anche strumenti di *soft law*. Un esempio virtuoso è rappresentato dal trasporto aereo nell'ambito del tavolo interministeriale "mobilità e accessibilità" istituito dal Governo al quale Agens partecipa attivamente con proposte e iniziative. L'obiettivo pienamente condiviso in detto tavolo, a favore in particolare delle persone con disabilità, è stato quello di mutuare delle prassi di successo nel trasporto aereo anche nel mondo ferroviario con l'intento di abbattere i diversi colli di bottiglia riducendo così i disagi per le PRM nel trasferimento tra diverse modalità di trasporto: si faccia l'esempio del progetto one click away, dell'applicazione dei codici IATA e della standardizzazione dei modelli di formazione per l'assistenza alle PRM.

È con una simile collaborazione che sarà possibile giungere alla realizzazione di uno sportello unico per la prenotazione dei servizi di assistenza dei viaggi multimodali, anelato dal redigendo Regolamento.

Anche lo sforzo di armonizzazione, tuttavia, perde la sua efficacia se non si opera una piena trasparenza informativa uniformando i canali web dei vari operatori del trasporto, semplificandone la navigazione, e facilitando i passeggeri nell'accesso agli strumenti di tutela di primo e di secondo grado: reclami, rimborsi e istanze di conciliazione. Solo così sarà possibile dare corpo e sostanza ai diritti dei passeggeri anche nei viaggi multimediali favorendo, altresì, la regressione del fenomeno della c.d. apatia reazionaria del consumatore.

In conclusione, due considerazioni generali sulla prossima applicabilità del Regolamento: la prima riguarda la necessità di definire meglio e bilanciare le responsabilità di ciascuna impresa coinvolta nei viaggi multimodali. Attualmente, la proposta introduce numerosi nuovi obblighi in capo ai vettori del trasporto e molti meno, in proporzione, ai c.d. soggetti intermediari come i venditori di biglietti che nei viaggi multimodali ricoprono un ruolo fondamentale. La seconda, invece, concerne la possibilità di ragionare sul *trade-off* che può ingenerare un'iper-regolamentazione in materia di trasporti multimodali; in una fase dove si deve ancora completare la digitalizzazione dei processi, instaurare una proficua collaborazione tra i vari soggetti coinvolti e impostare la formazione del personale dedicato, dover ottemperare ad un numero elevato di obblighi in capo ai vettori e ai gestori dei terminal potrebbe rendere meno fruibile il godimento del viaggio multimodale con tempi di interscambio più lunghi e una durata totale del viaggio maggiore.