

Bruxelles, 29 novembre 2024  
(OR. en)

16127/24

---

---

Fascicolo interistituzionale:  
2023/0436(COD)

---

---

TRANS 510  
CODEC 2207

## NOTA

---

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
Destinatario:	Consiglio
n. doc. prec.:	15766/24 + COR1
n. doc. Comm.:	16307/23 + ADD1
Oggetto:	Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali - Orientamento generale

---

## I. INTRODUZIONE

1. Il 29 novembre 2023 la Commissione ha presentato al Consiglio e al Parlamento europeo la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali. La proposta è stata presentata nell'ambito di un pacchetto volto a colmare le lacune dell'attuale quadro normativo sui diritti dei passeggeri, insieme alla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione.

2. La proposta relativa ai viaggi multimodali mira a istituire un quadro giuridico per determinare i rispettivi obblighi e responsabilità dei diversi fornitori di servizi di viaggio coinvolti in un viaggio multimodale. Il progetto di regolamento prevede:
  - il divieto di discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti;
  - l'obbligo di fornire informazioni minime e precise ai passeggeri in formato accessibile e in modo tempestivo;
  - la tutela dei diritti dei passeggeri in caso di perturbazione, in particolare nel contesto di una perdita di coincidenza tra diversi modi di trasporto nel corso di un viaggio multimodale; e
  - la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime.
3. La proposta mira a integrare le norme già vigenti della legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri<sup>1</sup> garantendo che i passeggeri godano di un livello di protezione analogo quando passano da un modo di trasporto all'altro durante un viaggio.
4. Il progetto di regolamento si basa sull'articolo 91, paragrafo 1, e sull'articolo 100, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

---

<sup>1</sup> Ai fini del regolamento, per legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri si intende, a seconda dei casi, il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); il regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); e il regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

## **II. LAVORI NELLE ALTRE ISTITUZIONI**

5. In seno al Parlamento europeo, la responsabilità principale è attribuita alla commissione per i trasporti e il turismo (TRAN). Jens GIESEKE (PPE, DE) è stato nominato relatore. La proposta è in attesa della decisione di tale commissione.
6. Il Comitato economico e sociale europeo ha formulato il suo parere il 30 marzo 2024<sup>2</sup>. Il Comitato europeo delle regioni ha deciso di non formulare un parere sulla proposta.

## **III. LAVORI NELL'AMBITO DEL CONSIGLIO E DEI SUOI ORGANI PREPARATORI**

7. La proposta relativa ai viaggi multimodali e quella relativa all'applicazione sono state presentate al gruppo "Trasporti intermodali e reti" il 12 gennaio 2024. La proposta relativa ai viaggi multimodali è stata ampiamente discussa durante la presidenza belga, che ha concluso l'esame con una relazione sullo stato di avanzamento dei lavori<sup>3</sup> presentata al Consiglio il 12 giugno 2024. La presidenza ungherese ha proseguito la discussione e l'ultima riunione del gruppo si è tenuta il 12 novembre 2024.
8. Le delegazioni hanno convenuto che i diritti dei passeggeri, in particolare di quelli più vulnerabili, devono essere tutelati anche nel contesto dei viaggi multimodali, evitando i potenziali oneri burocratici e amministrativi per questo mercato nascente. Hanno sottolineato le sfide legate alla creazione di un quadro unificato e coerente per i viaggi multimodali, nell'ambito dei quali i regolamenti relativi ai modi di trasporto garantiscono ai passeggeri livelli diversi di diritti. Hanno inoltre evidenziato l'importanza di garantire l'applicabilità, la fattibilità e l'impermeabilità alle frodi delle nuove disposizioni.

---

<sup>2</sup> GU C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

<sup>3</sup> Documento 10924/24 + COR 1.

9. Sulla base delle osservazioni delle delegazioni, l'ambito di applicazione del regolamento è stato ridefinito per rendere il testo più chiaro, in modo che i vettori e gli intermediari possano individuare meglio i loro obblighi, e i passeggeri i loro diritti:
- a) il compromesso finale include nell'ambito di applicazione solo i biglietti multimodali unici e i biglietti multimodali combinati. **I biglietti multimodali distinti sono stati esclusi** dall'ambito di applicazione, data che gli operatori non possono sapere di avere obblighi in caso di acquisto separato;
  - b) il compromesso stabilisce chiaramente le condizioni che il viaggio deve soddisfare per poter rientrare nell'ambito di applicazione, in particolare nel contesto delle **esenzioni nazionali** applicabili alla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri;
  - c) poiché le lacune normative dovrebbero essere colmate, sulla base delle strutture e delle responsabilità esistenti, il compromesso trasferisce gli obblighi dei gestori dei **nodi passeggeri multimodali** ai gestori dei terminali principali. Il compromesso introduce una soglia per i terminali interessati e l'obbligo per i gestori dei terminali di cooperare tra loro;
  - d) al fine di evitare un'eccessiva complessità legata all'applicazione parallela delle disposizioni di cui al regolamento e alla **direttiva sui pacchetti turistici**<sup>4</sup>, la presidenza propone di escludere dall'ambito di applicazione del regolamento i biglietti multimodali che fanno parte di un pacchetto.
10. Oltre alle modifiche dell'ambito di applicazione del regolamento, sono state proposte diverse altre modifiche alla proposta della Commissione volte, da un lato, a chiarire le disposizioni e, dall'altro, a ridurre gli oneri amministrativi. L'ordine di alcuni articoli (parti di essi) è stato riorganizzato per migliorare la leggibilità del testo. La presidenza ha inoltre cercato di mantenere la coerenza tra questa proposta e la proposta sull'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione.

---

<sup>4</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Tra le modifiche della proposta originaria della Commissione che meritano di essere evidenziate figurano le seguenti:
- a) dato che la proposta introduce obblighi significativi per gli operatori coinvolti nei viaggi multimodali effettuati con un **biglietto multimodale unico**, il concetto di biglietto multimodale unico è stato chiarito per specificare che i vettori che effettuano servizi di trasporto successivi che costituiscono il viaggio multimodale dovrebbero concludere tra loro un accordo per offrire tali servizi di trasporto nell'ambito di tale viaggio multimodale;
  - b) è stata chiarita la **relazione con altri atti giuridici dell'Unione**, compresa la legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri;
  - c) il **trattamento dei dati personali** è stato chiarito al fine di soddisfare i requisiti di legge;
  - d) il **rimborso integrale del biglietto** prenotato tramite un intermediario è stato chiarito per tenere conto della giurisprudenza, in particolare per quanto riguarda le tariffe di intermediazione;
  - e) nel caso di un **modulo comune per il rimborso e il risarcimento**, il compromesso propone di chiarire e semplificare la procedura per la presentazione delle richieste di rimborso e di risarcimento. Il regime linguistico per la presentazione dei moduli è stato semplificato al fine di ridurre gli oneri amministrativi a carico dei vettori e degli intermediari, da un lato, e di agevolare la procedura per i passeggeri, dall'altro;
  - f) al fine di salvaguardare l'elevata **qualità dei servizi per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta**, è stato introdotto l'obbligo per i vettori e i gestori dei terminali di stabilire norme di qualità per quanto riguarda gli obblighi di informazione e le esigenze di accesso e di monitorarne le prestazioni;
  - g) la **responsabilità dei gestori dei terminali e dei vettori che assistono le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta** è stata chiarita per conformarsi al diritto dell'Unione, da un lato, e alle convenzioni internazionali di cui l'Unione è parte, dall'altro;

- h) per quanto riguarda le **norme di qualità generali del servizio**, varie delegazioni vorrebbero innanzitutto valutare l'attuazione dei requisiti esistenti del regolamento (UE) 2021/782 prima di estenderli ad altri settori;
  - i) le delegazioni hanno convenuto sull'importanza di garantire l'effettiva applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione. Per evitare oneri amministrativi eccessivi per gli organismi nazionali di applicazione e per preservarne l'indipendenza, sono state soppresse le disposizioni relative a un **approccio basato sul rischio per il monitoraggio della conformità** e alla **cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione**;
  - j) al fine di facilitare il monitoraggio da parte degli organismi nazionali di applicazione del rispetto, da parte degli intermediari, degli obblighi di cui al regolamento (CE) n. 261/2004, **gli intermediari di paesi terzi** avranno l'obbligo di designare un rappresentante legale.
12. Nell'ultima riunione del gruppo, le delegazioni hanno accolto con favore i progressi compiuti e un'ampia maggioranza ha ritenuto possibile la preparazione di un orientamento generale a dicembre.
13. Il 27 novembre 2024 il Comitato dei rappresentanti permanenti ha approvato il testo di compromesso in preparazione del Consiglio. Il testo di compromesso presentato nell'allegato della presente nota rispecchia un'ulteriore modifica introdotta durante la riunione del Comitato dei rappresentanti permanenti per quanto riguarda il riferimento ai servizi occasionali di trasporto effettuati con autobus di cui all'articolo 2, paragrafo 1, lettera b). Nel complesso, il testo ha ricevuto il sostegno della grande maggioranza delle delegazioni.

#### **IV. CONCLUSIONE**

14. Alla luce di quanto precede, si invita il Consiglio "Trasporti, telecomunicazioni e energia" a concordare, in occasione della sessione del 5 dicembre 2024, un orientamento generale sul testo di compromesso allegato alla presente nota.

2023/0436 (COD)

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,  
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1, e  
l'articolo 100, paragrafo 2,  
vista la proposta della Commissione europea,  
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,  
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>1</sup>,  
previa consultazione del Comitato delle regioni,  
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,  
considerando quanto segue:

---

<sup>1</sup> GU C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) La protezione dei diritti dei passeggeri che viaggiano per via aerea, marittima e per vie navigabili interne, con autobus e mediante trasporto ferroviario quando i loro piani di viaggio sono perturbati da lunghi ritardi e cancellazioni è stata notevolmente migliorata dalla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri, in particolare i regolamenti (CE) n. 261/2004<sup>2</sup>, (CE) n. 1107/2006<sup>3</sup>, (UE) n. 1177/2010<sup>4</sup>, (UE) n. 181/2011<sup>5</sup> e (UE) 2021/782<sup>6</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio.
- (2) L'attuazione dei diritti sanciti e tutelati da tali regolamenti ha tuttavia rivelato carenze per i passeggeri che effettuano o intendono effettuare un viaggio che comporta una combinazione di modi di trasporto, impedendo in tal modo di sfruttare appieno il potenziale dei diritti dei passeggeri.
- (3) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante salvaguardare i diritti dei passeggeri che passano da un modo di trasporto all'altro, al fine di contribuire allo sviluppo dei viaggi multimodali e migliorare la scelta dei passeggeri in termini di opzioni di viaggio.

---

<sup>2</sup> Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

<sup>3</sup> Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

<sup>4</sup> Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

<sup>5</sup> Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>6</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).



- (4) I livelli di protezione dell'Unione stabiliti dai regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) n. 2021/782 per i viaggi che utilizzano un modo di trasporto dovrebbero pertanto essere estesi ai diritti dei passeggeri che passano da un modo di trasporto all'altro e garantire che le imprese coinvolte in un viaggio multimodale operino secondo regole armonizzate.
- (5) È opportuno prevedere una tutela giuridica per i passeggeri che effettuano viaggi multimodali in assenza di una legislazione settoriale specifica dell'Unione.
- (6) I diritti dei passeggeri che effettuano viaggi multimodali stabiliti nel presente regolamento dovrebbero integrare la protezione di cui già godono gli stessi passeggeri ai sensi della legislazione vigente dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Il presente regolamento dovrebbe pertanto lasciare impregiudicati i diritti e gli obblighi derivanti da tale legislazione.
- (6a) I biglietti ai fini di un viaggio multimodale dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della definizione di "biglietto multimodale unico" quando i vettori che offrono tali biglietti hanno concluso tra loro un accordo per offrire servizi di trasporto successivi nell'ambito di tale viaggio, anche se ciascun vettore dispone anche di condizioni di trasporto distinte in aggiunta a tale accordo.
- (7) Il presente regolamento non dovrebbe applicarsi ai biglietti multimodali unici quando fanno parte di un pacchetto e laddove sussista un diritto al rimborso a norma della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>7</sup>. In considerazione della protezione dei passeggeri prevista da tale direttiva, il presente regolamento non dovrebbe applicarsi neppure ai biglietti multimodali combinati, quando sono combinati in un pacchetto da un organizzatore.

---

<sup>7</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Gli Stati membri dovrebbero garantire che sia vietata la discriminazione sulla base della nazionalità del passeggero o del luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario, quando i vettori o gli intermediari offrono al pubblico condizioni contrattuali e tariffe per viaggi multimodali. Non dovrebbero essere vietate le tariffe sociali, purché tali misure siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità del passeggero interessato. Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verificano discriminazioni, sulla base della nazionalità del passeggero o del luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario, in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. Inoltre, indipendentemente dalle modalità di acquisto di un determinato tipo di biglietto, il livello di tutela del passeggero dovrebbe essere lo stesso.
- (9) Gli Stati membri dovrebbero garantire che i vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto ai fini di un viaggio multimodale informino il passeggero del tipo di biglietto o di biglietti associati a tale viaggio e dei relativi diritti, in particolare per quanto riguarda la perdita di coincidenze. In particolare, i vettori e gli intermediari che offrono tipi di biglietti o biglietti per viaggi multimodali che non rientrano nell'ambito di applicazione generale del presente regolamento dovrebbero informare i passeggeri che tali biglietti non conferiscono al loro titolare alcun diritto a norma del presente regolamento, fatto salvo il loro diritto di essere informati delle condizioni generali applicabili a tali biglietti e dei diritti e degli obblighi applicabili ai sensi della pertinente legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.

- (10) L'accesso alle informazioni di viaggio, compresi i dati in tempo reale, facilita i viaggi multimodali e offre ai passeggeri maggiori possibilità di viaggio. A tale riguardo, il regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione<sup>8</sup> stabilisce che tali dati relativi alle informazioni sulla mobilità e sul traffico siano accessibili tramite i punti di accesso nazionali. Al fine di evitare oneri inutili per i vettori che offrono biglietti multimodali unici, tali soggetti dovrebbero poter rispettare le disposizioni di cui al presente regolamento per fornire informazioni di viaggio ad altri vettori e intermediari che vendono i loro servizi, nella misura in cui tali soggetti forniscono tali dati a detti punti di accesso nazionali.
- (11) [...]
- (11 bis) La puntualità dei servizi di trasporto è importante per un corretto svolgimento dei viaggi multimodali, ma non dovrebbe prevalere sulla sicurezza dei servizi di trasporto e degli altri utenti dell'infrastruttura di trasporto. In particolare nel caso del trasporto con autobus, in cui i servizi di trasporto condividono le strade con molti altri utenti della strada e sono interessati da misure edilizie o relative al traffico che possono sempre causare ritardi (ad esempio a causa di incidenti, ingorghi stradali, cantieri edili, chiusure di strade e/o deviazioni), occorre prestare particolare attenzione al rispetto delle norme sulla circolazione stradale e al rispetto dei tempi di guida e di riposo prescritti dalla legge.
- (12) I passeggeri che dispongono di un biglietto multimodale unico e che perdono una coincidenza a causa di un ritardo o di una cancellazione di un servizio precedente nell'ambito di tale biglietto dovrebbero poter ottenere il rimborso del biglietto od ottenere un itinerario alternativo a condizioni soddisfacenti e dovrebbero essere adeguatamente assistiti in attesa di una coincidenza successiva.

---

<sup>8</sup> Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale (GU L 272 del 21.10.2017, pag. 1, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg\\_del/2017/1926/oj](http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj)).

- (12 bis) Nei casi in cui diventi necessario un soggiorno supplementare a causa di condizioni meteorologiche che mettono a rischio l'esercizio sicuro del servizio di trasporto o di circostanze straordinarie che non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli, al vettore può essere consentito di limitare la durata della sistemazione. Ai vettori dovrebbe incombere l'onere, in conformità dei principi generalmente riconosciuti, di provare che il soggiorno è necessario a causa di tali condizioni meteorologiche o circostanze eccezionali.
- (13) Se un biglietto multimodale unico è prenotato tramite un intermediario, quest'ultimo dovrebbe informare il passeggero in merito alla procedura di rimborso. A tal fine, 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; anche un elenco negativo di intermediari con i quali il vettore contraente decide di non cooperare dovrebbe essere considerato un adempimento di tale obbligo.
- (14) È essenziale che i passeggeri ricevano informazioni corrette in merito a un servizio di trasporto multimodale anche quando acquistano biglietti da intermediari. Qualora gli intermediari o i vettori vendono biglietti distinti per servizi di trasporto diversi combinati in un pacchetto sotto forma di un biglietto multimodale combinato dovrebbero informare chiaramente il passeggero che tali biglietti non offrono il medesimo livello di protezione di biglietti multimodali unici e che tali biglietti non sono stati emessi come biglietti multimodali unici dal vettore o dai vettori che forniscono il servizio. Qualora gli intermediari o i vettori che hanno venduto il biglietto multimodale combinato non rispettino tale requisito, la loro responsabilità dovrebbe includere il rimborso integrale del biglietto alle stesse condizioni che si applicherebbero al biglietto multimodale unico.
- (14 bis) Le procedure di rimborso dovrebbero essere non discriminatorie e facilmente accessibili. Affinché risulti più semplice per i passeggeri presentare richiesta di rimborso a norma del presente regolamento, è opportuno predisporre un adeguato modulo di richiesta che sia valido in tutta l'Unione. I passeggeri dovrebbero avere la possibilità di presentare le loro richieste avvalendosi di tale modulo. Sebbene la presentazione delle richieste di rimborso per via elettronica sia diventata una pratica diffusa, un passeggero dovrebbe avere sufficienti opportunità di presentare una richiesta tramite altri mezzi e di far trattare le proprie questioni in modo efficiente attraverso canali diversi da quello elettronico, ad esempio per telefono o per posta.

- (15) Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD), entrata in vigore per l'Unione il 22 gennaio 2011, e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di compiere viaggi multimodali simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio multimodale. In particolare si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi di trasporto, le condizioni di accesso ai veicoli e i servizi offerti a bordo durante il passaggio da un modo di trasporto all'altro. Se le informazioni alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sono fornite in formati accessibili, esse dovrebbero essere fornite conformemente alla legislazione applicabile, ad esempio nel rispetto dei requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>9</sup>. Alla luce dei vantaggi in termini di sicurezza, comodità e accessibilità, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare l'uso dei portafogli europei di identità digitale per l'identificazione e l'autenticazione negli scenari di trasporto multimodale, in particolare aiutando le persone vulnerabili o le persone con disabilità.
- (15 bis) Per quanto riguarda le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, occorre prestare particolare attenzione a garantire che possano passare da un mezzo di trasporto all'altro. I vettori e, ove applicabile, i gestori dei terminali dovrebbero fornire assistenza in modo tale che la persona possa usufruire dei servizi di trasporto in coincidenza per i quali è in possesso di una prenotazione nell'ambito del biglietto multimodale unico. L'assistenza successiva dovrebbe essere fornita conformemente alla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.
- (15 ter) Le norme di accesso per il trasporto di persone con disabilità e il trasporto di persone a mobilità ridotta dovrebbero 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 persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali rappresentanti dovrebbero essere consultati in merito al contenuto di tali norme di accesso e dovrebbero poter esprimere il loro parere in merito a tali norme.

---

<sup>9</sup> Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Al fine di facilitare l'accesso ai servizi di trasporto multimodale di passeggeri per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, gli Stati membri potrebbero imporre ai vettori e ai gestori dei terminali di istituire sportelli unici per coordinare le informazioni e l'assistenza.
- (17) [...]
- (17 bis) I gestori dei terminali e i vettori che assistono le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nel passaggio da un servizio di trasporto a un servizio di trasporto in coincidenza, nel contesto di un biglietto multimodale unico, dovrebbero essere responsabili se provocano lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a rotelle, e dispositivi di assistenza, oppure se provocano lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza riconosciuti utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, durante il periodo in cui sono incaricati dell'assistenza delle persone in questione. Per quanto riguarda i vettori, poiché le condizioni di tale responsabilità sono disciplinate, per taluni modi di trasporto, specie il trasporto aereo e marittimo, da convenzioni internazionali di cui l'Unione è parte, in particolare dalla convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale (convenzione di Montreal), conclusa con la decisione 2001/539/CE del Consiglio<sup>10</sup>, e dalla convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto per mare di passeggeri e dei loro bagagli, modificata dal protocollo del 2002 al quale l'Unione ha aderito con le decisioni del Consiglio 2012/22/UE<sup>11</sup> e 2012/23/UE<sup>12</sup>, è opportuno fare riferimento alla legislazione settoriale dell'Unione applicabile al modo di trasporto interessato, che stabilisce norme specifiche e, ove applicabile, recepisce dette convenzioni nel diritto dell'Unione.
- (18) [...]

---

<sup>10</sup> Decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU L 194 del 18.7.2001, pag. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

<sup>11</sup> Decisione 2012/22/UE del Consiglio, del 12 dicembre 2011, relativa all'adesione dell'Unione europea al protocollo del 2002 alla convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio, ad eccezione degli articoli 10 e 11 dello stesso (GU L 8 del 12.1.2012, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

<sup>12</sup> Decisione n. 2012/23/UE del Consiglio, del 12 dicembre 2011, relativa all'adesione dell'Unione europea al protocollo del 2002 alla convenzione di Atene del 1974 relativa al trasporto via mare dei passeggeri e del loro bagaglio, per quanto concerne gli articoli 10 e 11 dello stesso (GU L 8 del 12.1.2012, pag. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

- (19) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo a un organismo nazionale o di avvalersi di mezzi di ricorso a norma del diritto nazionale e delle convenzioni internazionali, ove applicabile, anche per chiedere un risarcimento danni. Il presente regolamento lascia inoltre impregiudicato il diritto dei vettori, degli intermediari e dei gestori dei terminali di chiedere un risarcimento gli uni agli altri o a terzi, in particolare azioni in materia di responsabilità contrattuale o extracontrattuale, a norma del diritto nazionale.
- (20) Al fine di mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto multimodale, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione per monitorare attentamente l'applicazione del presente regolamento e per darne esecuzione a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo presso tali organismi, o presso qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro, in merito a presunte violazioni del regolamento. È opportuno rilevare che gli Stati membri possono scegliere di designare un organismo nazionale di applicazione designato anche quale organismo competente per l'applicazione di altre norme dell'Unione in materia di regole concernenti i diritti dei passeggeri.

(21) L'applicazione del presente regolamento comporterà il trattamento di dati personali, comprese le informazioni di contatto dei passeggeri, in particolare allo scopo di fornire informazioni ai passeggeri, rispondere alle richieste di assistenza, rimborso e riprotezione e trattare i reclami dei passeggeri. Il trattamento dei dati personali a norma del presente regolamento da parte di vettori, intermediari e gestori dei terminali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, in particolare del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>13</sup>, per le finalità e la durata stabilite nel presente regolamento. I vettori, gli intermediari e i gestori dei terminali dovrebbero essere autorizzati a conservare le informazioni di contatto dei passeggeri raccolte per adempiere ai loro obblighi relativi alle informazioni di viaggio dei passeggeri per non più di 72 ore dopo il completamento del viaggio. La conservazione di tali dati personali per 72 ore potrebbe essere necessaria in particolare per consentire a tali operatori di informare i passeggeri dopo il completamento del viaggio, qualora durante il viaggio si sia verificato un incidente, come la cancellazione del servizio, il negato imbarco, la perdita di coincidenza o il ritardo.

In caso di perturbazioni o cancellazione del viaggio, o di mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri in relazione a un biglietto multimodale combinato, che potrebbero successivamente dar luogo in particolare a richieste di rimborso e a reclami, potrebbe rendersi necessario un periodo di conservazione più lungo per consentire ai vettori, agli intermediari e ai gestori dei terminali di adempiere ai loro obblighi a norma del presente regolamento per quanto riguarda l'assistenza, il rimborso e la riprotezione, nonché il trattamento dei reclami. Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, e dell'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2016/679.

---

<sup>13</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).



Il trattamento dei dati personali dei passeggeri, compresa la conservazione di tali dati da parte dei vettori, degli intermediari e dei gestori dei terminali, per finalità diverse dalla finalità per la quale i dati personali sono stati inizialmente raccolti a norma del presente regolamento, dovrebbe essere effettuato conformemente all'articolo 6, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679. I vettori, gli intermediari e i gestori dei terminali potrebbero utilizzare i dati personali dei passeggeri o conservare tali dati per un periodo più lungo rispetto al periodo di conservazione previsto dal presente regolamento e per finalità diverse in caso tale trattamento sia basato su altre disposizioni del diritto nazionale o dell'Unione. Queste possono comprendere il trattamento ai fini della risoluzione di controversie, inclusi i procedimenti giudiziari, in relazione all'attuazione del presente regolamento.

Inoltre, il presente regolamento non pregiudica il trattamento dei dati personali basato sul diritto dell'Unione o degli Stati membri laddove costituisca una misura necessaria e proporzionata in una società democratica per salvaguardare gli obiettivi di cui all'articolo 23, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2016/679. In particolare, non pregiudica il trattamento dei dati personali a norma della direttiva (UE) 2016/681 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>14</sup> e del regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>15</sup>, o a norma del diritto nazionale conformemente all'articolo 6, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679 o del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza nell'aviazione.

È opportuno altresì rilevare che gli obblighi di fornire informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti lasciano impregiudicato l'obbligo del titolare del trattamento di fornire informazioni all'interessato a norma degli articoli 12, 13 e 14 del regolamento (UE) 2016/679.

(22) [...]

---

<sup>14</sup> Direttiva (UE) 2016/681 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, sull'uso dei dati del codice di prenotazione (PNR) a fini di prevenzione, accertamento, indagine e azione penale nei confronti dei reati di terrorismo e dei reati gravi (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

<sup>15</sup> Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE (GU L 344 del 27.12.2005, pagg. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le violazioni del presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (24) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire lo sviluppo del mercato dell'Unione per il trasporto multimodale di passeggeri e l'istituzione dei diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri, ma possono essere conseguiti meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (25) È opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>16</sup>. La procedura d'esame dovrebbe essere utilizzata per l'adozione dei moduli comuni per le richieste di rimborso e di risarcimento e per i modelli di relazione sull'attività.
- (26) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 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. Gli organi giurisdizionali degli Stati membri devono applicare il presente regolamento nel rispetto di tali diritti e principi.

---

<sup>16</sup> Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

(27) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato ai sensi dell'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>17</sup> e ha formulato un parere in data 24 gennaio 2024,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

---

<sup>17</sup> Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39, ELI: <https://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

## CAPO I

### DISPOSIZIONI GENERALI

#### *Articolo 1*

##### **Oggetto**

Il presente regolamento stabilisce regole applicabili al trasporto multimodale per quanto concerne:

- a) la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti;
- b) le informazioni ai passeggeri;
- c) i diritti dei passeggeri in caso di perturbazione, in particolare nel contesto di una perdita di coincidenza tra diversi modi di trasporto;
- d) la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime;
- e) [...]
- f) il trattamento dei reclami;
- g) le regole generali in materia di applicazione della legislazione;
- h) le sanzioni.

## *Articolo 2*

### **Ambito di applicazione**

1. Fatti salvi il paragrafo 1 ter del presente articolo e l'articolo 2 bis, paragrafo 4, il presente regolamento si applica ai viaggi multimodali offerti da vettori o intermediari ai passeggeri sotto forma di biglietti multimodali unici o di biglietti multimodali combinati, se sono soddisfatte le seguenti condizioni:
  - a) il viaggio è composto da servizi di trasporto che rientrano tutti nell'ambito di applicazione della legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri di cui al secondo comma del presente paragrafo e nessuno dei quali è coperto da un'esenzione concessa dagli Stati membri a norma dell'articolo 2, paragrafo 4, del regolamento (UE) n. 1177/2010 o dell'articolo 2, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782. Qualora gli Stati membri si siano avvalsi di un'esenzione a norma dell'articolo 2, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2021/782 per i servizi ferroviari, l'articolo 6 del presente regolamento non si applica alla tratta ferroviaria del viaggio multimodale. Gli Stati membri possono esentare dall'applicazione del presente regolamento i servizi ferroviari urbani, extraurbani e regionali per passeggeri e i servizi ferroviari internazionali per passeggeri in cui una parte significativa del servizio, compresa almeno una stazione di fermata, è operata al di fuori dell'Unione, nella stessa misura in cui esentano i servizi dall'applicazione del regolamento (UE) 2021/782;
  - b) qualora il viaggio comporti un servizio regolare di trasporto effettuato con autobus ai sensi dell'articolo 3, lettera a), del regolamento (UE) n. 181/2011, la distanza prevista di tale servizio di trasporto è pari o superiore a 250 km; e
  - c) il viaggio è composto da servizi di trasporto aventi ciascuno un orario specifico comunicato al passeggero prima dell'acquisto del biglietto per il viaggio multimodale.

Ai fini del presente regolamento, la legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri comprende, se del caso, i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782.

La condizione di cui alla lettera c) non è soddisfatta se il passeggero utilizza un titolo di viaggio o un abbonamento per uno o più servizi di trasporto che fanno parte del viaggio, tranne nel caso in cui il passeggero abbia effettuato una prenotazione che indichi esplicitamente un orario specifico per tutti i servizi di trasporto che fanno parte di tale viaggio multimodale. Se uno o più servizi di trasporto che fanno parte del viaggio non soddisfano le condizioni di cui al primo comma, lettere a), b) e c), il presente regolamento si applica alle parti di tale viaggio che consistono in almeno due servizi di trasporto consecutivi di modi di trasporto diversi che soddisfano tali condizioni.

1 bis. Le disposizioni del presente regolamento relative ai terminali si applicano ai terminali situati nei nodi urbani che figurano nell'allegato II del regolamento (UE) 2024/1679<sup>18</sup> che soddisfano tutte le seguenti condizioni:

- a) il terminale funge da punto di collegamento tra servizi di trasporto di almeno due diversi modi di trasporto che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1, lettere a) e b), del presente articolo;
- b) il terminale ha un gestore del terminale; e
- c) il terminale gestisce in media almeno 10 000 passeggeri al giorno nell'arco di un anno civile.

Gli Stati membri possono decidere che le disposizioni del presente regolamento relative ai terminali si applichino anche ai terminali che gestiscono in media meno di 10 000 passeggeri al giorno nell'arco di un anno civile.

---

<sup>18</sup> Regolamento (UE) 2024/1679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, sugli orientamenti dell'Unione per lo sviluppo della rete transeuropea dei trasporti, che modifica il regolamento (UE) 2021/1153 e il regolamento (UE) n. 913/2010 e abroga il regolamento (UE) n. 1315/2013 (GU L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Gli Stati membri notificano alla Commissione, entro il... [due anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento], l'elenco dei terminali situati sul loro territorio cui si applica il presente regolamento e forniscono alla Commissione gli aggiornamenti di tale elenco, se del caso. Sulla base delle informazioni ricevute dagli Stati membri, la Commissione pubblica sul proprio sito web l'elenco dei terminali cui si applica il presente regolamento.

2. Il presente regolamento si applica ai vettori, agli intermediari e ai gestori dei terminali.

#### *Articolo 2 bis*

#### **Rapporto con altri atti giuridici dell'Unione**

1. Il presente regolamento integra la protezione offerta dalla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Salvo disposizione contraria del presente regolamento, quest'ultimo si applica fatte salve le pertinenti disposizioni della legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.
2. Il presente regolamento si applica fatta salva la legislazione dell'Unione in materia di protezione dei consumatori.

Ai fini del presente regolamento, la legislazione dell'Unione in materia di protezione dei consumatori comprende in particolare il regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>19</sup>, le direttive 2005/29/CE<sup>20</sup>, 2011/83/UE<sup>21</sup>, 2013/11/UE<sup>22</sup> e (UE) 2020/1828<sup>23</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva 93/13/CEE del Consiglio<sup>24</sup>.

3. Il presente regolamento non si applica ai biglietti multimodali quando sono parte di un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302.

---

<sup>19</sup> Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

<sup>20</sup> Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

<sup>21</sup> Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

<sup>22</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>23</sup> Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (GU L 409 del 4.12.2020, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

<sup>24</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).



### *Articolo 3*

#### **Definizioni**

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni seguenti:

- 1) "viaggio multimodale": un viaggio di un passeggero tra un punto di partenza e una destinazione finale comprendente almeno due servizi di trasporto e almeno due diversi modi di trasporto;
- 2) "vettore": una persona fisica o giuridica, diversa da un intermediario, che offre servizi di trasporto al pubblico, in particolare:
  - a) un vettore aereo operativo, quale definito all'articolo 2, lettera b), del regolamento (CE) n. 261/2004;
  - b) un'impresa ferroviaria, quale definita all'articolo 3, punto 1), del regolamento (UE) 2021/782;
  - c) un vettore, quale definito all'articolo 3, lettera d), del regolamento (UE) n. 1177/2010; e
  - d) un vettore, quale definito all'articolo 3, lettera e), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 2 bis) "vettore contraente": un vettore che conclude un contratto di trasporto con un passeggero sotto forma di biglietto multimodale unico;
- 3) "intermediario": qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa dal vettore, che agisce, per fini connessi alla sua attività commerciale, imprenditoriale o professionale, per conto di un vettore o di un passeggero per la conclusione di contratti di trasporto per viaggi multimodali;
- 4) [...]
- 5) "biglietto": un'attestazione valida, indipendentemente dalla sua forma, della conclusione di un contratto di trasporto;
- 5 bis) "titolo di viaggio" o "abbonamento": un biglietto per un numero illimitato di viaggi che consente al titolare autorizzato di effettuare viaggi multimodali per un periodo di tempo specificato;

- 5 ter) "prenotazione": un'autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- 5 quater) "costo integrale del biglietto": il prezzo finale da pagare al termine della procedura di prenotazione, che comprende le tariffe per i servizi di trasporto e tutte le tasse, i diritti, le imposte e i supplementi pagati per tutti i servizi facoltativi e obbligatori inclusi nel biglietto, escluse le tariffe di intermediazione, indipendentemente dal fatto che tali maggiorazioni e tariffe siano state pagate insieme alle tariffe per il servizio di trasporto o separatamente in una fase successiva;
- 5 quinquies) "tariffa di intermediazione": la differenza tra l'importo pagato dal passeggero e l'importo ricevuto dal vettore per lo stesso servizio, e che è riscossa dall'intermediario;
- 5 sexies) "supporto durevole": ogni strumento che consenta al passeggero di conservare le informazioni in modo da potervi accedere in futuro per un periodo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- 6) "contratto di trasporto": un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- 7) "biglietto multimodale unico": un biglietto per un viaggio multimodale, acquistato mediante un'unica transazione commerciale, che rappresenta un contratto di trasporto unico e che contiene servizi di trasporto successivi, aventi ciascuno un orario specifico, effettuati da uno o più vettori che hanno concluso tra loro un accordo per offrire tali servizi di trasporto nell'ambito di detto viaggio;
- 8) "biglietto multimodale combinato": un biglietto o più biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti e contenenti servizi di trasporto successivi, aventi ciascuno un orario specifico, che sono combinati da un vettore o da un intermediario di propria iniziativa e che sono acquistati mediante un'unica transazione commerciale;
- 9) [...]

- 10) "servizio di trasporto": un servizio di trasporto di passeggeri operato tra terminali o fermate in base a un orario, ivi compresi i servizi di trasporto offerti per itinerari alternativi;
- da 11) a 18) [...]
- 19) "terminale": un aeroporto quale definito all'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 1107/2006, una stazione ferroviaria quale definita all'articolo 3, punto 22), del regolamento (UE) 2021/782, un terminale portuale quale definito all'articolo 3, lettera k), del regolamento (UE) n. 1177/2010 o una stazione di autobus quale definita all'articolo 3, lettera m), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 20) "gestore del terminale": un gestore aeroportuale quale definito all'articolo 2, lettera f), del regolamento (CE) n. 1107/2006, un gestore della stazione ferroviaria quale definito all'articolo 3, punto 3), del regolamento (UE) 2021/782, un operatore del terminale portuale quale definito all'articolo 3, lettera s), del regolamento (UE) n. 1177/2010 o un ente di gestione della stazione di autobus quale definito all'articolo 3, lettera o), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) "perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale": una situazione in cui un passeggero perde uno o più servizi di trasporto nel corso di un viaggio multimodale, in conseguenza del ritardo alla partenza o all'arrivo o della cancellazione di uno o più servizi di trasporto precedenti, ovvero della partenza di un servizio prima dell'ora di partenza prevista o del negato imbarco quale definito all'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004;
- 24) "persona con disabilità" e "persona a mobilità ridotta": qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettuale o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;

- 24 bis) "formato accessibile": un formato che dà alla persona con disabilità o a mobilità ridotta l'accesso a tutte le informazioni pertinenti, anche consentendo a tale persona di accedervi in maniera agevole e confortevole alla stregua di una persona senza disabilità, e che soddisfa i requisiti di accessibilità definiti conformemente alla legislazione applicabile, quale l'allegato I della direttiva (UE) 2019/882;
- 24 ter) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto conformemente alle norme nazionali applicabili, ove tali norme esistano.
- 25) [...]

#### *Articolo 3 bis*

### **Cooperazione tra gestori dei terminali**

I gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, cooperano tra loro per adempiere ai loro obblighi a norma del presente regolamento e informano i passeggeri delle disposizioni in vigore.

A tal fine, gli Stati membri possono imporre ai gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, di adottare un accordo di cooperazione per determinare le loro responsabilità operative e la distribuzione ragionevole e proporzionata delle relative conseguenze finanziarie o, in mancanza di tale accordo, determinare le norme di cooperazione applicabili ai gestori dei terminali interessati.

#### *Articolo 3 ter*

### **Trattamento dei dati personali**

I vettori, gli intermediari e i gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, possono utilizzare i dati personali trattati a norma del presente regolamento solo nella misura necessaria ai fini dell'adempimento dei loro obblighi a norma del presente regolamento per quanto riguarda il diritto dei passeggeri all'informazione, all'assistenza, a un itinerario alternativo e al rimborso, nonché al trattamento dei reclami.

Ai fini dell'adempimento dei loro obblighi relativi al diritto dei passeggeri all'informazione, i vettori, gli intermediari e i gestori dei terminali possono conservare tali dati per non più di 72 ore dopo il completamento del viaggio multimodale.

Ai fini dell'adempimento dei loro obblighi a norma del presente regolamento per quanto riguarda il diritto dei passeggeri all'informazione relativamente a un biglietto multimodale combinato di cui all'articolo 4 bis, paragrafo 2, all'assistenza, a un itinerario alternativo e al rimborso, i vettori, gli intermediari e i gestori dei terminali possono conservare i dati personali dei passeggeri per più di 72 ore dopo il completamento del viaggio multimodale nella misura strettamente necessaria per adempiere a tali obblighi conformemente alle procedure stabilite dal diritto nazionale o dal diritto dell'Unione applicabile.

## **CAPO II**

### **CONTRATTI DI TRASPORTO E INFORMAZIONI**

#### *Articolo 4*

##### **Condizioni e tariffe contrattuali non discriminatorie**

Fatte salve le tariffe sociali, i vettori o gli intermediari offrono al pubblico condizioni contrattuali e tariffe per i viaggi multimodali senza discriminazioni dirette o indirette basate sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario.

**Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti**

1. Nell'offrire biglietti per un viaggio multimodale e prima dell'acquisto, i vettori e gli intermediari informano i passeggeri in merito a quanto segue:
  - a) il tipo di biglietto o di biglietti offerti, in particolare se il biglietto o i biglietti costituiscono un biglietto multimodale unico o un biglietto multimodale combinato;
  - b) le condizioni generali applicabili al biglietto;
  - c) i diritti e gli obblighi, connessi al tipo di biglietto, del passeggero, del vettore e dell'intermediario a norma del presente regolamento e della pertinente legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri, comprese informazioni sulla procedura di rimborso; e
  - d) nel caso di un biglietto multimodale unico, l'identità del vettore contraente e le sue informazioni di contatto.

Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al primo comma, lettera c), il vettore e l'intermediario possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento e della pertinente legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione del pubblico.

2. Un intermediario o un vettore che vende un biglietto multimodale combinato informa il passeggero, prima dell'acquisto, del fatto che il biglietto multimodale combinato è costituito da contratti di trasporto distinti che non riconoscono il diritto, ai sensi degli articoli 7, 8 e 9, al rimborso, a un itinerario alternativo o all'assistenza in caso di perdita di coincidenza. Tali informazioni sono fornite in modo chiaro e accessibile su un supporto durevole al momento della vendita del biglietto.
- 2 bis. In caso di trasferimento degli obblighi del vettore contraente di cui agli articoli 7, 8 e 9 a un altro vettore, un intermediario che vende un biglietto multimodale unico o il vettore contraente comunicano al passeggero l'identità di tale vettore e le sue informazioni di contatto. Tali informazioni sono comunicate prima dell'acquisto o non appena disponibili.

3. I vettori e gli intermediari che offrono biglietti multimodali unici o combinati comunicano inoltre ai passeggeri, in modo chiaro e accessibile, le informazioni di contatto dell'organismo o degli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 20, paragrafo 1, e, se del caso, le rispettive responsabilità.
4. I vettori e gli intermediari forniscono le informazioni di cui al presente articolo su un supporto durevole, anche in formati accessibili.
5. In caso di cancellazione del servizio, negato imbarco, perdita di coincidenza o ritardo alla partenza o all'arrivo, nel quadro di viaggi multimodali con un biglietto multimodale unico o un biglietto multimodale combinato, i vettori che vendono il biglietto multimodale e, nella misura del possibile, gli intermediari indicano dove è possibile ottenere le informazioni di cui al paragrafo 1.

#### *Articolo 5*

#### **Informazioni di viaggio per i passeggeri**

1. [...]
2. Prima dell'acquisto, i vettori e gli intermediari che offrono biglietti per conto di uno o più vettori ai fini di un viaggio multimodale forniscono al passeggero quanto segue:
  - a) orientamenti generali sui tempi minimi di coincidenza tra i diversi tipi di servizi di trasporto offerti nel contesto di un viaggio multimodale;
  - b) orari e condizioni per il percorso più veloce per il viaggio multimodale offerto dal vettore o dall'intermediario, compreso un orario specifico per tutti i servizi di trasporto che fanno parte del viaggio multimodale;
  - c) orari e condizioni per tutte le tariffe disponibili per il viaggio multimodale offerto dal vettore o dall'intermediario, compreso un orario specifico per tutti i servizi di trasporto che fanno parte del viaggio multimodale, mettendo in evidenza le tariffe più basse.

- 2 bis. Gli intermediari informano i passeggeri, prima dell'acquisto, delle tariffe di intermediazione applicate e dell'importo di tali tariffe che può essere rimborsato a norma dell'articolo 8.
3. I gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, mettono a disposizione del pubblico informazioni sui tempi minimi di coincidenza tra i diversi tipi di servizi di trasporto che operano presso il terminale e soddisfano le condizioni di cui all'articolo 2, paragrafo 1, lettere a) e b).
4. I vettori e gli intermediari che offrono biglietti per conto di uno o più vettori ai fini di un viaggio multimodale forniscono al passeggero le informazioni seguenti prima del viaggio multimodale:
- lettere da a) a c) [...]
- d) perturbazioni e ritardi che incidono sul viaggio multimodale, o l'indicazione su dove reperire informazioni in tempo reale su perturbazioni e ritardi; e
- e) procedure per la presentazione di reclami a norma dell'articolo 18.
5. I vettori e, nella misura del possibile, gli intermediari che offrono biglietti multimodali unici e biglietti multimodali combinati forniscono al passeggero le informazioni seguenti durante il viaggio:
- a bis) in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza o di cancellazione di un servizio, l'orario stimato di partenza e di arrivo del servizio o del servizio sostitutivo;
- a) [...]
- b) i principali servizi di trasporto in coincidenza; e
- c) le questioni relative alla sicurezza che si verificano a bordo del servizio di trasporto e presso i terminali e che incidono sul viaggio in questione.



6. L'orario specifico per tutti i servizi di trasporto che fanno parte del viaggio multimodale, di cui al paragrafo 2, lettere b) e c), è indicato esplicitamente e chiaramente su un supporto durevole. Le altre informazioni di cui ai paragrafi da 1 a 5 sono fornite nel formato più adatto, anche utilizzando appropriate tecnologie di comunicazione.

Tutte le informazioni sono fornite in un formato accessibile.

7. Nei casi in cui le informazioni sono fornite mediante mezzi di comunicazione elettronici, i vettori e gli intermediari provvedono affinché tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, possa essere conservata per un uso futuro. L'onere della prova del fatto che al passeggero sono state fornite le informazioni necessarie e del momento in cui ciò è avvenuto spetta ai vettori e agli intermediari. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente i vettori e gli intermediari e di comunicare in modo efficace.

#### *Articolo 5 bis*

### **Responsabilità in caso di mancata comunicazione di informazioni sui diritti dei passeggeri in relazione a un biglietto multimodale combinato**

1. Qualora il passeggero perda una coincidenza con un servizio di trasporto successivo durante un viaggio multimodale effettuato con un biglietto multimodale combinato, l'intermediario o il vettore che ha venduto il biglietto multimodale combinato che non riesca a dimostrare che al passeggero sono state fornite le informazioni di cui all'articolo 4 bis, paragrafo 2, è tenuto a rimborsare l'importo pagato per tale biglietto conformemente all'articolo 7, paragrafo 1, lettera a). Il diritto al rimborso lascia impregiudicata la legislazione nazionale applicabile che riconosce ai passeggeri un ulteriore risarcimento danni.
2. L'intermediario o il vettore che ha venduto il biglietto multimodale combinato è responsabile del trattamento delle richieste e di eventuali reclami del passeggero a norma del paragrafo 1.
3. Il rimborso di cui al paragrafo 1 è corrisposto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

## *Articolo 5 ter*

### **Trasferimento di informazioni da parte dell'intermediario**

Se il passeggero non acquista un biglietto multimodale unico direttamente dal vettore, ma tramite un intermediario, quest'ultimo informa il vettore contraente, al momento della prenotazione, del fatto che ha prenotato il biglietto come intermediario e fornisce le informazioni di contatto del passeggero e i dettagli della prenotazione al vettore. L'intermediario fornisce inoltre a tale vettore le proprie informazioni di contatto postale ed elettronico.

## *Articolo 6*

### **Accesso alle informazioni di viaggio per i vettori e gli intermediari**

1. I vettori che offrono biglietti multimodali unici forniscono l'accesso alle informazioni di viaggio di cui all'articolo 5, paragrafi da 2 a 5 agli altri vettori e intermediari che vendono i loro biglietti sulla base di un contratto o di un altro accordo concluso tra loro.
2. I vettori che offrono biglietti multimodali unici provvedono a diffondere tali informazioni e a concedere l'accesso alle stesse in modo non discriminatorio e senza indebito ritardo. Per ottenere un accesso continuo alle informazioni è sufficiente una richiesta una tantum. I vettori tenuti a rendere disponibili le informazioni conformemente al paragrafo 1 possono chiedere la conclusione di un contratto o di un altro accordo in base al quale sono diffuse le informazioni o è concesso l'accesso. I termini e le condizioni di un eventuale contratto o accordo per l'uso delle informazioni non limitano inutilmente le possibilità di riutilizzo delle stesse. Tali termini e condizioni non sono utilizzati per limitare la concorrenza.
3. Le informazioni sono diffuse e l'accesso è fornito mediante mezzi tecnici adeguati, come le interfacce per programmi applicativi (API). Occorre garantire che tali interfacce per programmi applicativi siano conformi alle specifiche stabilite negli atti di esecuzione adottati a norma della direttiva (UE) 2016/797.

4. Qualora le informazioni di cui al paragrafo 1 del presente articolo siano fornite conformemente ad altri atti giuridici dell'Unione, in particolare agli atti delegati adottati a norma dell'articolo 6. paragrafo 8, della direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>25</sup>, gli obblighi di cui al presente articolo sono considerati rispettati in relazione alle informazioni in questione.

### CAPO III

## PERDITE DI COINCIDENZE DURANTE VIAGGI MULTIMODALI EFFETTUATI CON UN BIGLIETTO MULTIMODALE UNICO

### *Articolo 7*

#### **Rimborso e itinerari alternativi**

1. Se si verifica una perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale effettuato con un biglietto multimodale unico, oppure se il verificarsi di tale perdita è ragionevolmente prevedibile da parte del vettore contraente, quest'ultimo offre immediatamente al passeggero la scelta tra una delle opzioni seguenti:
- a) 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;
  - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;

---

<sup>25</sup> Direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 luglio 2010, sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto (GU L 207 del 6.8.2010, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) 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.

Il vettore contraente adotta le disposizioni necessarie per l'opzione scelta dal passeggero. Il vettore contraente può affidare a un altro vettore il trattamento del rimborso o dell'itinerario alternativo, a condizione che il passeggero sia informato di tale trasferimento di compiti a norma dell'articolo 4 bis, paragrafo 1, lettera d). Il trasferimento di compiti a un altro vettore non incide sulla responsabilità giuridica del vettore contraente.

2. Qualora, ai fini del paragrafo 1, lettere b) e c), l'itinerario alternativo simile sia fornito dallo stesso vettore o un altro vettore sia incaricato di effettuare l'itinerario alternativo, il passeggero non incorre in costi aggiuntivi. Tale prescrizione si applica anche qualora l'itinerario alternativo comporti il ricorso a un trasporto di una classe di servizi superiore o a modi di trasporto alternativi. I vettori compiono sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze e assicurare che il ritardo nel tempo totale di viaggio sia il più breve possibile.
3. Quando offrono un servizio alternativo, i fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello di assistenza e accessibilità comparabile al servizio di trasporto perso. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo prestano particolare attenzione a fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta servizi alternativi adatti alle loro esigenze e che potrebbero differire da quelli offerti agli altri passeggeri.
4. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera a), è corrisposto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. 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 o di 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. Il rimborso integrale del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria in relazione a tale rimborso quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

**Rimborso nel caso in cui il biglietto multimodale unico sia stato prenotato  
tramite un intermediario**

1. Se il passeggero ha prenotato il biglietto multimodale unico tramite un intermediario, il vettore contraente può effettuare il rimborso di cui all'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), tramite tale intermediario. In tal caso l'intermediario rimborsa il passeggero conformemente ai paragrafi 3 e 5 del presente articolo.

I vettori dichiarano pubblicamente, in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile, se accettano di trattare i rimborsi tramite intermediari e con quali intermediari accettano di farlo.

Nel caso in cui l'intermediario non sia coinvolto nella procedura di rimborso, al rimborso si applica l'articolo 7, paragrafo 1, lettera a).

2. L'intermediario informa il passeggero in merito alla procedura di rimborso di cui al presente articolo in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile al momento della prenotazione e al momento della conferma della prenotazione.

3. Il rimborso tramite l'intermediario è gratuito per i passeggeri. Il rimborso non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria in relazione a tale rimborso quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

4. [...]

5. In caso di rimborso tramite intermediari che hanno pagato il vettore contraente per il biglietto multimodale unico a partire dai propri conti si applicano le disposizioni seguenti:

- a) il vettore contraente rimborsa all'intermediario l'importo ricevuto da quest'ultimo per il biglietto entro 15 giorni dalla data di ricevimento, da parte del vettore contraente, della comunicazione della scelta del passeggero di optare per il rimborso a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), del presente regolamento.

L'intermediario rimborsa al passeggero il costo integrale del biglietto e le tariffe di intermediazione rimborsabili conformemente all'articolo 5, paragrafo 2 bis, tramite il metodo di pagamento originariamente utilizzato dal passeggero, o per suo conto, al momento della prenotazione del servizio di trasporto, al più tardi entro altri 15 giorni, e ne informa il passeggero e il vettore contraente. Se tale metodo di pagamento non è più disponibile, l'intermediario contatta il passeggero per ottenere gli estremi per il pagamento;

- b) se il passeggero non riceve il rimborso entro 30 giorni dalla data di scelta del rimborso a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), il vettore contraente contatta il passeggero al più tardi il giorno successivo alla scadenza del termine di 30 giorni al fine di ricevere gli estremi per il pagamento del rimborso. Una volta ricevuti tali estremi per il pagamento, il vettore contraente rimborsa al passeggero il costo integrale del biglietto e le tariffe di intermediazione rimborsabili conformemente all'articolo 5, paragrafo 2 bis, a meno che tali tariffe siano state addebitate all'insaputa del vettore contraente. Il vettore contraente rimborsa il passeggero entro 30 giorni e ne informa il passeggero e l'intermediario.

Il vettore contraente può affidare a un altro vettore il trattamento del rimborso, a condizione che il passeggero sia informato di tale trasferimento di compiti a norma dell'articolo 4 bis, paragrafo 1, lettera d). Il trasferimento di compiti a un altro vettore non incide sulla responsabilità giuridica del vettore contraente.

### *Articolo 9*

#### **Assistenza**

1. In caso di perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale, effettuato con un biglietto multimodale unico, il vettore contraente offre gratuitamente ai passeggeri:
  - a) 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;

- b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e trasporto tra il terminale e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti, ove e allorché sia fisicamente possibile. Nei casi in cui sia necessario un soggiorno supplementare a causa di condizioni meteorologiche che mettono a rischio l'esercizio sicuro del servizio di trasporto o di circostanze straordinarie che non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli, il vettore contraente può limitare la durata della sistemazione a un massimo di tre notti.
2. Ai fini dell'applicazione del paragrafo 1, particolare attenzione è prestata alle esigenze dei minori non accompagnati, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, così come a quelle dei loro accompagnatori e dei cani da assistenza riconosciuti.
3. Il vettore contraente può affidare a un altro vettore il trattamento dell'assistenza a norma del presente articolo, a condizione che il passeggero sia informato di tale trasferimento di compiti a norma dell'articolo 4 bis, paragrafo 1, lettera d). Il trasferimento di compiti a un altro vettore non incide sulla responsabilità giuridica del vettore contraente.

#### *Articolo 10*

[...]

#### *Articolo 11*

##### **Presentazione delle richieste di rimborso**

0. I vettori e gli intermediari informano chiaramente il passeggero delle informazioni da fornire al momento della richiesta di rimborso a norma degli articoli 5 bis, 7 e 8.
- 0 bis. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste di rimborso utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1, il modulo fornito dal vettore o dall'intermediario a norma del paragrafo 3 o con altri mezzi. I vettori e gli intermediari non respingono una richiesta di rimborso perché il passeggero non ha utilizzato il modulo fornito dal vettore o dall'intermediario o il modulo comune di cui al paragrafo 1 o ha inviato il modulo con mezzi diversi dai mezzi elettronici di cui al paragrafo 3.

I passeggeri hanno il diritto di presentare la loro richiesta almeno nella lingua della prenotazione.

Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore o l'intermediario chiede al passeggero di chiarirla o completarla.

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che definisce un modulo comune per le richieste di rimborso ai sensi del presente regolamento. Tale modulo comune è istituito in formati accessibili. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 26, paragrafo 2.

La Commissione mette a disposizione il modulo comune in tutte le lingue ufficiali dell'Unione sul proprio sito web.

2. [...]

3. Ove possibile e senza indebito ritardo, i vettori e gli intermediari stabiliscono e trasmettono ai passeggeri un modulo per le richieste di rimborso a norma degli articoli 5 bis, 7 e 8, o forniscono un link che consenta un accesso diretto a tale modulo o al modulo comune di cui al paragrafo 1 del presente articolo.

I vettori e gli intermediari forniscono informazioni dettagliate sul loro sito web, ad esempio un indirizzo di posta elettronica al quale possono essere inviate per via elettronica le richieste di rimborso. Tale prescrizione non si applica qualora esistano altri mezzi elettronici di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso, quali il modulo di cui al primo comma del presente paragrafo, disponibile su un sito web o in applicazioni mobili, a condizione che tali mezzi offrano, in un formato accessibile, la scelta e le informazioni riportate nel modulo comune di cui al paragrafo 1 e siano disponibili almeno nella lingua della prenotazione.

4. [...]



### *Articolo 11 bis*

#### **Rapporto con la legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri in relazione al rimborso, al proseguimento del viaggio, all'itinerario alternativo e all'assistenza**

In caso di perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale effettuato con un biglietto multimodale unico, gli articoli 7, 8, 9 e 11 del presente regolamento si applicano al rimborso, al proseguimento del viaggio, all'itinerario alternativo e all'assistenza. In tal caso non si applicano gli articoli 8 e 9 del regolamento (CE) n. 261/2004, gli articoli 17 e 18 del regolamento (UE) n. 1177/2010, gli articoli 19 e 21 del regolamento (UE) n. 181/2011, nella misura in cui riguardano il rimborso, il proseguimento del viaggio, l'itinerario alternativo e l'assistenza, né gli articoli 18 e 20 del regolamento (UE) 2021/782. L'applicazione degli articoli 7, 8, 9 e 11 del presente regolamento non pregiudica il diritto di chiedere un risarcimento ai sensi delle pertinenti disposizioni della legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.

### **CAPO IV**

#### **PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA**

### *Articolo 12*

#### **Diritto al trasporto**

1. I vettori che offrono biglietti multimodali unici e i gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, stabiliscono norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e al trasporto di persone a mobilità ridotta. Tali norme sono conformi alle norme stabilite nel presente regolamento, alle pertinenti disposizioni sulla limitazione del trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta di cui alla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri nonché al diritto dell'Unione sui requisiti di accessibilità.

- 1 bis. Le norme di accesso di cui al paragrafo 1 sono 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 persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.
- 1 ter. I vettori che offrono biglietti multimodali unici e i gestori dei terminali pubblicano le norme di accesso di cui al paragrafo 1 e le forniscono in un formato accessibile.
2. Le prenotazioni e i biglietti per viaggi multimodali, sotto forma di un biglietto multimodale unico o di un biglietto multimodale combinato, sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi.
- 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, nel caso di un vettore, rifiutarsi di imbarcarla o esigere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1.
3. [...]
4. [...]
5. 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 necessaria conformemente al paragrafo 2, secondo comma, le condizioni per il trasporto dell'accompagnatore sono conformi alle disposizioni della legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Il vettore consente alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta di modificare il nome dell'accompagnatore richiesto gratuitamente e fino a 48 ore prima della partenza del viaggio.

6. Quando un vettore o un intermediario si rifiuta di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o, nel caso di un vettore, si rifiuta di imbarcarla o esige che tale persona sia accompagnata da un'altra persona conformemente al paragrafo 2, secondo comma, informa immediatamente la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni di tale rifiuto o richiesta. Tali informazioni sono fornite in un formato accessibile e, su richiesta dell'interessato, per iscritto. Il vettore o l'intermediario compie sforzi ragionevoli per proporre un trasporto alternativo accettabile alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità.
7. I vettori che offrono biglietti multimodali e i gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, stabiliscono e mettono a disposizione del pubblico le norme di qualità del servizio che riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato II. Essi monitorano le loro prestazioni conformemente alle disposizioni del presente articolo e, su richiesta, condividono le informazioni relative alle loro prestazioni con gli organismi nazionali di applicazione.

### *Articolo 13*

#### **Informazioni in merito all'accessibilità per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta**

I vettori e gli intermediari che offrono biglietti per viaggi multimodali per conto di uno o più vettori e i gestori dei terminali forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità del terminale, così come delle strutture e dei servizi correlati. Tali informazioni sono fornite in un formato accessibile.

**Assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta**

1. Nel contesto dei biglietti multimodali unici, i vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari cooperano per fornire assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, conformemente al presente articolo e alle norme di accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1. I vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari cooperano per offrire un meccanismo di notifica unica per le richieste di assistenza.
2. L'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta che deve essere fornita da ciascun vettore, gestore del terminale o intermediario per ciascun servizio di trasporto coinvolto nel viaggio multimodale è definita conformemente al presente articolo e, per gli aspetti non contemplati dal presente articolo, dalla pertinente legislazione settoriale dell'Unione applicabile a tale servizio di trasporto.
3. L'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta è fornita gratuitamente.  
Un cane da assistenza riconosciuto è autorizzato ad accompagnare gratuitamente una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta, fatti salvi il regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>26</sup> e il diritto nazionale applicabile, a condizione che sia mantenuta la sicurezza degli altri passeggeri e dell'equipaggio.
4. L'assistenza è fornita a condizione che la necessità del passeggero di ricevere tale assistenza sia notificata con almeno 48 ore di anticipo al vettore contraente, all'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto multimodale unico, al gestore del terminale o allo sportello unico di cui all'articolo 15, ove applicabile.

---

<sup>26</sup> Regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 giugno 2013, sui movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia e che abroga il regolamento (CE) n. 998/2003 (GU L 178 del 28.6.2013, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Può essere richiesta solo una notifica unica per ciascun viaggio. Tale notifica è trasmessa a tutti i vettori, gli intermediari, i gestori dei terminali e gli sportelli unici coinvolti nel viaggio con almeno 36 ore di anticipo prima che l'assistenza si renda necessaria.

5. La notifica di cui al paragrafo 4 è accettata senza costi aggiuntivi, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato.
6. I vettori e gli intermediari o, ove applicabile, i gestori dei terminali e gli sportelli unici adottano tutte le misure necessarie per il ricevimento delle notifiche; qualora i vettori o gli intermediari non siano in grado di trattare tali notifiche, essi indicano senza ritardo mezzi alternativi per effettuare la notifica.
7. Se la notifica di cui al paragrafo 4 è effettuata entro il termine stabilito in tale paragrafo, i vettori e, ove applicabile, i gestori dei terminali forniscono assistenza in modo che la persona possa usufruire dei servizi di trasporto per i quali è in possesso di un biglietto.
8. In assenza della notifica entro tale termine o in assenza di qualsiasi notifica, i vettori e, ove applicabile, i gestori dei terminali compiono ogni ragionevole sforzo per fornire alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta l'assistenza necessaria per viaggiare.

#### *Articolo 15*

##### **Sportelli unici per il coordinamento delle informazioni e dell'assistenza**

1. Gli Stati membri possono esigere, per qualsiasi viaggio multimodale, che i gestori dei terminali di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, e i vettori collaborino per istituire sul loro territorio e gestire, conformemente al paragrafo 2, sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

- 1 bis. Nei casi in cui gli Stati membri si avvalgono della possibilità di cui al paragrafo 1 del presente articolo, le condizioni per il funzionamento degli sportelli unici sono stabilite nelle norme di accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1, e tali sportelli unici hanno la responsabilità di:
- a) accettare le richieste di assistenza presso i terminali;
  - b) comunicare le singole richieste di assistenza agli operatori dei terminali e ai vettori.
2. [...]
3. Nei casi in cui si avvalgono della possibilità di cui al paragrafo 1, gli Stati membri possono consentire ai gestori dei terminali e ai vettori di decidere se prevedere sportelli unici fisici, digitali o telefonici, a condizione che tali sportelli siano accessibili e consentano ai passeggeri di contattarli, ove necessario.

### *Articolo 16*

#### **Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza riconosciuti**

1. Qualora i gestori dei terminali che assistono le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nel passaggio da un servizio di trasporto a un servizio di trasporto in coincidenza, nel contesto di un biglietto multimodale unico, provochino, durante il periodo in cui il gestore del terminale è responsabile dell'assistenza delle persone interessate, lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a rotelle, e dispositivi di assistenza, oppure provochino lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza riconosciuti utilizzati da tali persone, essi sono responsabili di tale smarrimento, danneggiamento o lesione e corrispondono un risarcimento senza indebito ritardo. Il risarcimento comprende:
- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;

- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza riconosciuto smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza o dei cani da assistenza riconosciuti qualora tale sostituzione non sia fornita dal vettore o dal gestore del terminale conformemente al paragrafo 2.

Non si applicano l'articolo 12 del regolamento 1107/2006, l'articolo 15 del regolamento (UE) n. 1177/2010, l'articolo 17 del regolamento (UE) n. 181/2011 e l'articolo 25 del regolamento (UE) 2021/782.

- 1 bis. Qualora i vettori che assistono le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta nel passaggio da un servizio di trasporto a un servizio di trasporto in coincidenza, nel contesto di un biglietto multimodale unico, provochino, durante il periodo in cui il vettore è responsabile dell'assistenza delle persone interessate, lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a rotelle, e dispositivi di assistenza, oppure provochino lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza riconosciuti utilizzati da tali persone, la responsabilità di tali vettori è determinata conformemente alle disposizioni applicabili a tale smarrimento, danneggiamento o lesione nel contesto di un servizio di trasporto unico, come stabilito nella legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri per il modo di trasporto in questione o, ove applicabile, nel regolamento (CE) n. 2027/97 e nel regolamento (CE) n. 392/2009. Tali disposizioni si applicano *mutatis mutandis* a tale situazione.
2. Quando si applicano i paragrafi 1 e 1 bis, i vettori e i gestori dei terminali di cui a tali paragrafi compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per fornire temporaneamente le attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza sostitutivi immediatamente necessari. Alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta è consentito conservare tali attrezzature o dispositivi sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui al paragrafo 1 o, ove applicabile, il risarcimento previsto dalla legislazione settoriale dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri e dai regolamenti (CE) n. 2027/97 e (CE) n. 392/2009.

3. I paragrafi 1 e 1 bis lasciano impregiudicato il diritto del vettore o del gestore del terminale di chiedere un risarcimento a terzi che abbiano contribuito all'evento da cui è derivato il risarcimento ai sensi di tali paragrafi, conformemente al diritto applicabile.

## **CAPO V**

### **RECLAMI**

#### *Articolo 17*

[...]

#### *Articolo 18*

#### **Reclami nei confronti di vettori, intermediari e gestori dei terminali**

1. Ogni vettore che offre biglietti multimodali unici o biglietti multimodali combinati, ogni intermediario che offre biglietti multimodali combinati e ogni gestore di terminale di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, istituisce un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità. Essi provvedono a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e della loro lingua, o lingue, di lavoro, anche in un formato accessibile.
2. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili al pubblico, anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tali informazioni sono disponibili nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui il vettore, l'intermediario o il gestore del terminale è operativo.
3. Quando i passeggeri presentano un reclamo utilizzando il meccanismo di cui al paragrafo 1, tale reclamo è presentato entro tre mesi dall'evento cui si riferisce. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, il destinatario fornisce una risposta motivata o, in casi debitamente giustificati, comunica al passeggero che riceverà una risposta nell'arco di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.



## CAPO VI

### APPLICAZIONE

#### *Articolo 19*

[...]

#### *Articolo 20*

##### **Organismi nazionali di applicazione**

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi competenti per l'applicazione del presente regolamento. A tale fine gli Stati membri possono designare un organismo già competente per l'applicazione del diritto dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.
2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle relative responsabilità. La Commissione e gli organismi designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.
3. Entro il 1° giugno ... [quattro anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento], e in seguito ogni due anni, l'organismo o gli organismi designati conformemente al presente articolo pubblicano sul loro sito web una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene in particolare una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del presente regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate. A tal fine possono utilizzare il modello di relazione sull'attività di cui al paragrafo 4 del presente articolo.
4. Entro... [XX mesi dalla data di entrata in vigore del presente regolamento], la Commissione adotta un atto di esecuzione che stabilisce un modello di relazione sull'attività, al fine di garantire l'attuazione uniforme del paragrafo 3 del presente articolo e l'armonizzazione dei dati statistici che gli Stati membri devono fornire. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 26, paragrafo 2.

### **Trattamento dei reclami da parte degli organismi nazionali di applicazione e altri organismi**

1. Gli Stati membri designano l'organismo nazionale di applicazione o qualsiasi altro organismo quale ente competente per il trattamento dei reclami di cui al presente articolo.
2. Qualora siano designati organismi diversi a norma del paragrafo 1 del presente articolo e dell'articolo 20, paragrafo 1, tali organismi assicurano lo scambio di informazioni tra gli stessi al fine di aiutare l'organismo nazionale di applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo di trattamento dei reclami designato a norma del paragrafo 1 possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i reclami individuali.
3. Fatta salva la possibilità per i consumatori di optare per un mezzo di ricorso alternativo a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>27</sup>, dopo aver presentato un reclamo infruttuoso presso il vettore, l'intermediario o il gestore del terminale a norma dell'articolo 18 del presente regolamento, i passeggeri possono presentare un reclamo presso l'organismo designato a norma del paragrafo 1 del presente articolo.

Tale reclamo è presentato entro tre mesi dalla notifica al passeggero della decisione del vettore, dell'intermediario o del gestore del terminale di respingere in tutto o in parte il reclamo presentato a norma dell'articolo 18.

Se tale notifica non perviene entro i termini di cui all'articolo 18, paragrafo 3, il passeggero ha il diritto di presentare un reclamo a norma del presente articolo entro tre mesi dalla data di scadenza di tali termini.

- 3 bis. Se necessario, l'organismo al quale il passeggero presenta un reclamo a norma del paragrafo 3 del presente articolo informa il reclamante del suo diritto di rivolgersi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie per chiedere un ricorso individuale.

---

<sup>27</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Tale obbligo può essere soddisfatto rinviando il passeggero allo strumento interattivo [elenco degli organismi ADR notificati] gestito dalla Commissione a norma dell'articolo [20] della direttiva 2013/11/UE<sup>+</sup> o, se del caso, ai punti di contatto ADR designati notificati alla Commissione a norma dell'articolo [24] di tale direttiva.

- 3 ter. L'organismo designato a norma del paragrafo 1 conferma di aver ricevuto il reclamo entro due settimane dal ricevimento. Esso decide in merito al reclamo e notifica la sua decisione al passeggero interessato entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo. Per i casi complessi, tale organismo può prorogare il termine a sei mesi dalla data di ricevimento del reclamo. In tal caso, informa il passeggero dei motivi della proroga. Qualora tale organismo sia anche un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie ai sensi della direttiva 2013/11/UE, si applicano i limiti di tempo stabiliti in detta direttiva.
4. Fatta salva la direttiva 2013/11/UE, i reclami dei passeggeri nei confronti di un vettore o di un intermediario sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dallo Stato membro in cui è stabilito tale vettore o intermediario. Se tale vettore o intermediario è stabilito al di fuori dell'Unione, i reclami sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dallo Stato membro in cui termina il viaggio multimodale o, nel caso di viaggi che terminano in un paese terzo, dallo Stato membro in cui inizia tale viaggio.
5. [...]
6. [...]
7. Nei casi in cui sia presentato un reclamo nei confronti di un gestore di terminale di cui all'articolo 2, paragrafo 1 ter, il reclamo è trattato dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 del presente articolo dallo Stato membro nel cui territorio è situato il terminale.

---

<sup>+</sup> Direttiva 2013/11/UE da modificare (cfr. documento 13925/24, fascicolo interistituzionale 2023/0376 (COD)). Riferimenti agli articoli da controllare al momento dell'adozione della direttiva di modifica.

8. A un passeggero non è impedito di presentare un reclamo nei confronti di un intermediario a causa del fatto che ha già presentato un reclamo nei confronti di un vettore, né gli è impedito di presentare un reclamo nei confronti di un vettore a causa del fatto che ha già presentato un reclamo nei confronti di un intermediario a norma del presente articolo.

*Articolo 21 bis*

**Rappresentanti legali di intermediari di paesi terzi**

1. Gli intermediari che non sono stabiliti nell'Unione ma che offrono servizi nell'Unione designano per iscritto una persona fisica o giuridica che funga da loro rappresentante legale in uno degli Stati membri in cui offrono i propri servizi. Per gli intermediari contemplati dal regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>28</sup>, il rappresentante legale designato a norma di tale regolamento può agire anche come rappresentante legale a norma del presente regolamento.
2. Tali intermediari incaricano i loro rappresentanti legali di fungere da punto di riferimento, in aggiunta o in sostituzione di tali intermediari, cui si rivolgono gli organismi designati a norma dell'articolo 20, paragrafo 1, e dell'articolo 21, paragrafo 1, per tutte le questioni necessarie per il ricevimento, l'adempimento e l'esecuzione delle decisioni adottate in relazione al presente regolamento. Gli intermediari attribuiscono ai loro rappresentanti legali i poteri necessari e risorse sufficienti per garantire un'efficace e tempestiva cooperazione con tali organismi, e per garantire il rispetto di tali decisioni.
3. Il rappresentante legale designato può essere ritenuto responsabile del mancato rispetto degli obblighi derivanti dal presente regolamento, fatte salve le responsabilità e le azioni legali che potrebbero essere avviate nei confronti dell'intermediario.

---

<sup>28</sup> Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Gli intermediari notificano il nome, l'indirizzo postale, l'indirizzo di posta elettronica e il numero di telefono del loro rappresentante legale agli organismi designati a norma dell'articolo 20, paragrafo 1, e dell'articolo 21, paragrafo 1, dallo Stato membro in cui tale rappresentante legale risiede o è stabilito. Essi provvedono affinché tali informazioni siano disponibili al pubblico, facilmente accessibili, esatte e mantenute aggiornate.
5. La designazione di un rappresentante legale all'interno dell'Unione a norma del paragrafo 1 non comporta la costituzione di uno stabilimento nell'Unione.

*Articolo 22*

[...]

*Articolo 23*

**Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali di applicazione**

Gli organismi nazionali di applicazione possono chiedere ai vettori, agli intermediari e ai gestori dei terminali di fornire documenti e informazioni pertinenti ai fini dello svolgimento delle loro funzioni. Tali documenti e informazioni sono forniti entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo indicazione contraria.

*Articolo 24*

[...]

## CAPO VII

### DISPOSIZIONI FINALI

#### *Articolo 25*

##### **Sanzioni**

Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni da applicare in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali norme e misure alla Commissione e provvedono poi a dare immediata notifica delle eventuali modifiche successive.

#### *Articolo 26*

##### **Procedura di comitato**

1. La Commissione è assistita da un comitato. Esso è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>29</sup>.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.  
Qualora il comitato non esprima alcun parere, la Commissione non adotta il progetto di atto di esecuzione e si applica l'articolo 5, paragrafo 4, terzo comma, del regolamento (UE) n. 182/2011.

---

<sup>29</sup> Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

## *Articolo 27*

### **Relazione**

Entro il ... [sette anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento.

La relazione si basa sulle informazioni da fornire ai sensi del presente regolamento.

## *Articolo 28*

### **Entrata in vigore e applicazione**

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Esso si applica a decorrere dal ... [2 anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento].

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*

*Il presidente/La presidente*

*Per il Consiglio*

*Il presidente*

## ALLEGATO I

[...]



## ALLEGATO II

### NORME MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Informazioni relative alle disposizioni in materia di sicurezza e alle restrizioni applicate

Informazioni in merito ai diritti di cui al capo IV (in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato):

- requisiti relativi all'accompagnamento dei cani da assistenza riconosciuti (in caso di vettori)
- condizioni alle quali è richiesto un accompagnatore
- accessibilità dei mezzi di trasporto utilizzati
- accessibilità del terminale (nel caso dei gestori dei terminali)
- orientamenti generali sul tempo minimo di presentazione nei punti all'interno del terminale e orientamenti generali sui tempi minimi di coincidenza tra i terminali
- trasporto di attrezzature per la mobilità
- procedura di reclamo e risarcimento per le attrezzature danneggiate
- formazione del personale sui diritti dei passeggeri con disabilità e sulle procedure di assistenza.

---