UNIONE EUROPEA

IL PARLAMENTO EUROPEO **IL CONSIGLIO**

Bruxelles, 4 novembre 2026
(OR. en)

2023/0437(COD) **PE-CONS 59/26**

TRANS 511
CODEC 1474

ATTI LEGISLATIVI ED ALTRI STRUMENTI

Oggetto:	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

REGOLAMENTO (UE) 2026/...
DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del ...

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

(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[1],

previa consultazione del Comitato delle regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria[2],

---

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

2 Posizione del Parlamento europeo del 20 ottobre 2026 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del ….

considerando quanto segue:

(1) Al fine di garantire una protezione efficace dei diritti dei passeggeri nell'Unione quando viaggiano in aereo, in treno, via mare e per vie navigabili interne e in autobus, è opportuno apportare una serie di modifiche ai regolamenti (CE) n. 261/2004[3], (CE) n. 1107/2006[4], (UE) n. 1177/2010[5], (UE) n. 181/2011[6] e (UE) 2021/782[7] del Parlamento europeo e del Consiglio.

(2) L'efficacia dei diritti dei passeggeri dovrebbe incoraggiare un aumento dei viaggi con trasporti pubblici, obiettivo stabilito nella comunicazione della Commissione del 9 dicembre 2020 dal titolo "Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro".

---

3 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).

4 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).

5 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).

6 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).

7 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).

(3) In seguito alle sue valutazioni globali dei regolamenti (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011 effettuate tra il 2019 e il 2020, la Commissione ha concluso che l'efficacia della legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri è compromessa dalla mancanza di consapevolezza, da parte dei passeggeri, dei loro diritti e delle disposizioni vigenti sul relativo esercizio. Nel contesto di tali valutazioni la Commissione ha altresì concluso che i passeggeri, comprese le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, non beneficiano pienamente dei loro diritti a causa di carenze nell'applicazione di tali diritti da parte di vettori, gestori aeroportuali, gestori delle stazioni, operatori dei terminali portuali, enti di gestione delle stazioni di autobus e intermediari, da un lato, e carenze nell'applicazione dei diritti dei passeggeri da parte delle autorità nazionali di applicazione, dall'altro.

(4) Per i vari modi di trasporto, sono necessarie semplificazione, coerenza e armonizzazione delle regole per quanto concerne la designazione e le competenze degli organismi nazionali di applicazione, i reclami, il trattamento dei reclami da parte degli organismi designati, l'obbligo di condividere le informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie, la procedura di richiesta di rimborso o compensazione e l'obbligo per i vettori di condividere le informazioni con gli organismi nazionali di applicazione. Il regolamento (UE) 2021/782, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, costituisce un buon punto di partenza per la revisione dell'acquis in materia di diritti dei passeggeri contenuto nei regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011.

(5) La crescente diffusione delle agenzie di reclamo, soggetti privati che assistono i passeggeri nelle richieste di compensazione pecuniaria a norma del regolamento (CE) n. 261/2004, è un chiaro segnale delle difficoltà che i passeggeri continuano a incontrare nel far valere i loro diritti nei confronti dei vettori aerei. Il rafforzamento dell'applicazione dei diritti dei passeggeri potrebbe ridurre in modo significativo la dipendenza dei passeggeri da tali soggetti, che spesso trattengono per sé una parte considerevole della compensazione pecuniaria altrimenti dovuta ai passeggeri.

(6) In caso di disservizi del volo che comportino il diritto al rimborso, i passeggeri che prenotano il volo tramite intermediari autorizzati dovrebbero ricevere il rimborso dell'intera somma pagata, compresi eventuali diritti di intermediazione, ove applicati. Il rimborso integrale del diritto di intermediazione è finalizzato al conseguimento dei seguenti obiettivi: garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri, preservare la libertà dei passeggeri di compiere una scelta informata privilegiando il canale di prenotazione economicamente più vantaggioso senza essere penalizzati in caso di disservizi che comportino il diritto al rimborso, e garantire la certezza del diritto per i vettori aerei e gli intermediari per quanto riguarda la portata dell'obbligo di rimborso. Al fine di garantire la chiarezza giuridica sia per i passeggeri che per i vettori aerei e gli intermediari, è necessario stabilire i principi e le procedure che disciplinano il rimborso del diritto di intermediazione.

(7) Per quanto riguarda la politica dei trasporti dell'Unione, oltre all'obiettivo di proteggere i passeggeri è importante anche garantire un'ampia scelta di intermediari al fine di agevolare i viaggi e rafforzare il mercato interno. È tuttavia probabile che la piena applicazione di tutte le disposizioni del regolamento (CE) n. 261/2004 anche alle microimprese comprometta il conseguimento di tale obiettivo, in quanto potrebbe mettere a rischio la sostenibilità finanziaria degli intermediari che sono microimprese autonome ai sensi della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione[8]. Tali microimprese dovrebbero pertanto avere la possibilità di non rimborsare integralmente ai passeggeri il diritto di intermediazione, a condizione che siano previste adeguate garanzie, in particolare che il passeggero sia informato all'inizio della procedura di prenotazione del fatto che il diritto di intermediazione non sarà rimborsato integralmente. Poiché la maggior parte delle prenotazioni effettuate tramite intermediari non coinvolge microimprese, è ragionevole attendersi che tale deroga non inciderà sul corretto funzionamento del mercato interno.

---

8 Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) Attualmente, per quanto concerne i biglietti prenotati tramite un intermediario, la procedura di rimborso non è chiara e dovrebbe pertanto essere chiarita. Gli intermediari sono coinvolti nella procedura di rimborso in due modi diversi: o hanno trasmesso gli estremi di pagamento del passeggero direttamente al vettore (cosiddetto intermediario "di passaggio") e il vettore aereo inverte il flusso di pagamento originario affinché il rimborso giunga direttamente sul conto del passeggero, oppure, l'intermediario paga il vettore aereo a partire dal proprio conto (cosiddetto intermediario "rivenditore ufficiale") e, quando il vettore aereo inverte il flusso di pagamento, il pagamento di rimborso giunge sul conto dell'intermediario; l'intermediario trasferisce quindi al passeggero il pagamento finale di rimborso. Spesso i passeggeri non sanno quale sia la procedura di rimborso scelta. Quando mettono in vendita i biglietti e prima che i passeggeri completino le prenotazioni, gli intermediari dovrebbero pertanto comunicare ai passeggeri se il vettore aereo accetta di trattare il rimborso tramite l'intermediario e fornire informazioni in merito alla procedura di rimborso in quanto tale.

(9) Il trattamento del pagamento di rimborso tramite l'intermediario che ha effettuato il pagamento al vettore aereo a partire da un proprio conto è una pratica diffusa nel settore del trasporto aereo e tale opzione dovrebbe pertanto essere mantenuta per i vettori aerei.

(10) Il regolamento (CE) n. 261/2004 prevede che, in caso di disservizi, un passeggero abbia diritto, entro sette giorni di calendario, al rimborso del prezzo totale dei biglietti e del diritto di intermediazione, ove applicato. In conformità del presente regolamento, qualora il vettore aereo decida di trattare i rimborsi tramite l'intermediario, il periodo per rimborsare il passeggero dovrebbe essere prorogato fino a un massimo di 14 giorni di calendario, al fine di tenere conto del fatto che la procedura di rimborso consta di due fasi. Il vettore aereo dovrebbe pertanto trasferire il pagamento del rimborso all'intermediario entro un massimo di sette giorni di calendario e l'intermediario dovrebbe trasferirlo al passeggero entro un massimo di altri sette giorni di calendario. Qualora non sia rimborsato al più tardi entro 14 giorni di calendario, il passeggero dovrebbe tuttavia avere il diritto di ricevere il rimborso direttamente dal vettore aereo.

(11) Ove debba essere rimborsato un diritto di intermediazione, la questione se sia il vettore aereo o l'intermediario a sostenere l'onere finanziario del rimborso dovrebbe rientrare nell'ambito del rapporto commerciale tra il vettore aereo e l'intermediario, indipendentemente da chi dei due debba effettuare il pagamento al passeggero.

(12) Il diritto di intermediazione è una componente inevitabile della prenotazione di un volo tramite un intermediario e, qualora il biglietto non sia emesso direttamente dal vettore aereo, dovrebbe essere considerato come autorizzato da quest'ultimo. Qualora un vettore aereo accetti che l'intermediario emetta biglietti aerei a suo nome e per suo conto, si dovrebbe presumere che il vettore aereo sia necessariamente a conoscenza della pratica commerciale dell'intermediario di addebitare al passeggero un diritto di intermediazione. I vettori aerei dovrebbero poter autorizzare l'emissione o la vendita dei loro biglietti tramite intermediari in vari modi, ad esempio attraverso accordi commerciali diretti, indirettamente attraverso accordi con terzi che emettono e rivendono i loro biglietti o attraverso accordi di settore. Non dovrebbe essere consentita tuttavia la pratica dello "screen scraping", in base alla quale un intermediario non comunica alla compagnia aerea che prenota biglietti in qualità di intermediario.

(13) La fattura di un passeggero emessa dall'intermediario dovrebbe essere considerata una prova sufficiente del pagamento del prezzo totale del biglietto e dell'eventuale diritto di intermediazione e dovrebbe essere accettata come tale dal vettore aereo. Tuttavia, il passeggero dovrebbe anche poter decidere di servirsi di qualsiasi altro documento o registrazione che indichi il prezzo totale e gli eventuali diritti pagati, come gli estratti conto dei bonifici bancari.

(14) Non si dovrebbe ritenere che esistano diritti di intermediazione in relazione a singoli biglietti nei casi in cui l'intermediario addebiti a una persona giuridica una commissione di servizio forfettaria o basata sul volume che copre tutti i biglietti prenotati dall'intermediario per tale persona giuridica in un determinato periodo.

(15) La prenotazione di biglietti tramite intermediari a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 comporterebbe il trattamento di dati personali, comprese le informazioni di contatto dei passeggeri. Il trattamento dei dati personali a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 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[9], per le finalità e la durata stabilite in tale regolamento. I vettori aerei e gli intermediari dovrebbero essere autorizzati a conservare le informazioni di contatto dei passeggeri raccolte per adempiere i loro obblighi riguardanti la fornitura ai passeggeri di informazioni relative al loro viaggio per non più di 96 ore dopo il completamento del contratto di trasporto aereo. In caso di disservizi durante il viaggio, potrebbe rendersi necessario un periodo di conservazione più lungo per consentire ai vettori aerei e agli intermediari di adempiere i loro obblighi a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 per quanto riguarda la compensazione pecuniaria, il rimborso o la riprotezione e l'assistenza, nonché il trattamento dei reclami. Il trattamento dei dati personali dei passeggeri, compresa la conservazione di tali dati da parte dei vettori aerei e degli intermediari per finalità diverse dalla finalità per la quale i dati personali sono stati inizialmente raccolti a norma del regolamento (CE) n. 261/2004, dovrebbe essere effettuato conformemente al regolamento (UE) 2016/679. I vettori aerei e gli intermediari dovrebbero poter utilizzare i dati personali dei passeggeri o conservare tali dati per un periodo più lungo rispetto al periodo di conservazione previsto dal regolamento (CE) n. 261/2004 e per altre finalità legittime nel caso in cui tale trattamento sia basato su altre disposizioni del diritto dell'Unione o nazionale, conformemente al regolamento (UE) 2016/679.

---

[9] 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).

Tali altre finalità legittime possono comprendere il trattamento ai fini della risoluzione di controversie, inclusi i procedimenti giudiziari, in relazione all'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004. Inoltre, il regolamento (CE) n. 261/2004 non pregiudica il trattamento dei dati personali basato sul diritto dell'Unione o nazionale 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, il regolamento (CE) n. 261/2004 non pregiudica il trattamento dei dati personali a norma della direttiva (UE) 2016/681 del Parlamento europeo e del Consiglio[10] e del regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio[11], 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 (*safety and security*) nell'aviazione. Le informazioni di contatto dei passeggeri non dovrebbero essere utilizzate a fini commerciali a meno che i passeggeri non abbiano acconsentito a tale trattamento, anche quando il trattamento avviene a fini di commercializzazione diretta, come stabilito dalla direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio[12]. 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.

---

10 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).

11 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, pag. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 luglio 2002, relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche) (GU L 201 del 31.7.2002, pag. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Se il passeggero è in possesso di un biglietto emesso da un intermediario o da un vettore aereo che non ha operato il volo che ha subito il disservizio, tale vettore aereo dovrebbe trasmettere i dati personali necessari e le relative informazioni riguardanti tale passeggero al vettore aereo effettivo, in modo che quest'ultimo possa contattare direttamente il passeggero, ove necessario, al fine di garantire che riceva le informazioni pertinenti relative al suo viaggio e che il vettore aereo adempia i suoi obblighi a norma del presente regolamento, del regolamento (CE) n. 2111/2005 per quanto riguarda le informazioni sull'identità del vettore aereo effettivo e del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza nell'aviazione.

(17) Al fine di migliorare l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione, gli organismi nazionali di applicazione o altri organismi competenti dovrebbero disporre di poteri che consentano loro di adottare misure di applicazione sufficienti che fungano efficacemente da deterrente contro le violazioni dei regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782. Tali misure di applicazione dovrebbero tenere conto non solo dei reclami presentati dai passeggeri, ma anche di altre attività quali audit, ispezioni o colloqui.

(18) Le attività di monitoraggio degli organismi nazionali di applicazione dovrebbero essere efficaci e proporzionate all'obiettivo di garantire il rispetto generale del presente regolamento e dovrebbero essere svolte con una regolarità e un seguito adeguati, se possibile, consentendo che le relazioni degli organismi nazionali di applicazione presentino in modo coerente le priorità in materia di applicazione.

(19) Le informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti prima e durante il viaggio dovrebbero determinare una maggiore consapevolezza. Tali informazioni dovrebbero essere concise e rese facilmente, con adeguato risalto e direttamente disponibili. Dovrebbero essere fornite in modo chiaro e comprensibile e, per quanto possibile, per via elettronica.

(20) Gli organismi nazionali di applicazione dovrebbero coordinarsi tra loro al fine di garantire un'interpretazione armonizzata e un'applicazione transfrontaliera dei regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782. Se del caso, gli organismi nazionali di applicazione e gli organismi designati per trattare i reclami dei passeggeri dovrebbero scambiarsi informazioni pertinenti al fine di agevolare la cooperazione e l'efficace esercizio delle competenze. Un flusso regolare di informazioni dai vettori, dai gestori dei terminali e dagli intermediari agli organismi nazionali di applicazione in merito a tutti gli aspetti relativi all'applicazione dei regolamenti in questione dovrebbe consentire a tali organismi di svolgere meglio le loro attività di monitoraggio.

(21) La Commissione dovrebbe sostenere il dialogo e promuovere la cooperazione tra gli Stati membri per quanto riguarda l'applicazione del presente regolamento, anche adottando orientamenti e promuovendo le migliori pratiche.

(22) Le procedure di rimborso e di compensazione pecuniaria dovrebbero essere non discriminatorie e facilmente accessibili. Affinché risulti più semplice per i passeggeri presentare richiesta di rimborso o di compensazione pecuniaria a norma dei regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782, è opportuno predisporre moduli di richiesta che siano validi in tutta l'Unione. I passeggeri dovrebbero avere la possibilità di presentare le loro richieste avvalendosi di tali moduli. Sebbene la presentazione delle richieste di rimborso e di compensazione pecuniaria per via elettronica sia diventata una pratica diffusa, i passeggeri dovrebbero avere sufficienti possibilità sia di presentare richieste sia di far trattare le proprie questioni in modo efficiente tramite altri mezzi, ad esempio per telefono o per posta.

(23) I passeggeri che intendono ottenere una riparazione individuale dovrebbero essere informati delle possibilità di presentare un reclamo a organismi per la risoluzione alternativa delle controversie riguardanti presunte violazioni dei regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782. Gli organismi nazionali di applicazione, o qualsiasi altro organismo designato dagli Stati membri per trattare i reclami dei passeggeri, sono nella posizione migliore per procedere in tal senso.

(24) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità[13], e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di viaggiare in aereo simili a quelle di cui godono gli altri passeggeri, il diritto dell'Unione garantisce il diritto alla non discriminazione nell'accesso ai trasporti e altri diritti. Tali diritti comprendono il diritto dei passeggeri con disabilità e delle persone a mobilità ridotta di ricevere assistenza gratuita quando viaggiano in aereo, in treno, via mare o per vie navigabili interne o in autobus. Una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta dovrebbe poter viaggiare accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza imposta dagli obblighi applicabili in materia di sicurezza ai sensi del diritto internazionale, del diritto dell'Unione o del diritto nazionale o richiesta dalle autorità competenti. Qualora il vettore aereo introduca tale obbligo, ma non possa fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, tale persona dovrebbe essere autorizzata a viaggiare accompagnata da un'altra persona di sua scelta, che dovrebbe viaggiare gratuitamente ed essere seduta accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. Prima di concedere tale servizio, i vettori aerei dovrebbero poter chiedere che tali persone dimostrino la loro condizione di disabilità riconosciuta conformemente al diritto dell'Unione o nazionale. In tali casi, i vettori aerei possono accettare la carta europea della disabilità rilasciata conformemente alla direttiva (UE) 2024/2841 del Parlamento europeo e del Consiglio[14] come prova della condizione di disabilità riconosciuta. Il vettore aereo o il suo agente autorizzato dovrebbe mettere a disposizione del pubblico, in formati accessibili, le norme di sicurezza che applica al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta, conformemente al diritto dell'Unione o nazionale applicabile, quali i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio[15].

---

13 GU L 23 del 27.1.2010, pag. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

14 Direttiva (UE) 2024/2841 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2024, che istituisce la carta europea della disabilità e il contrassegno europeo di parcheggio per le persone con disabilità (GU L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 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).

(25) La Commissione, in collaborazione con gli Stati membri e le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e quelle che utilizzano cani da assistenza riconosciuti, dovrebbe valutare la situazione in ciascuno Stato membro, tenendo conto al contempo delle situazioni specifiche e agire, anche mediante atti giuridici, per garantire che il riconoscimento dei cani da assistenza sia reciproco in tutta l'Unione. Ove una persona con disabilità sia autorizzata a viaggiare con un cane da assistenza riconosciuto su un volo di andata, il riconoscimento del cane da assistenza dovrebbe applicarsi per l'intera durata sia della tratta di andata che di quella di ritorno, al fine di garantire un accesso uniforme e la non discriminazione in tutta l'Unione.

(26) I regolamenti (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010 e (UE) 2021/782 impongono già ai gestori aeroportuali, agli operatori dei terminali portuali, ai vettori, alle imprese ferroviarie e ai gestori delle stazioni, rispettivamente, di stabilire e mettere a disposizione del pubblico norme di qualità del servizio relative all'attuazione dei diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. È opportuno garantire la coerenza tra i vari modi di trasporto, tenendo debitamente conto delle loro specificità. Pertanto, l'obbligo di stabilire norme di qualità del servizio relative ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta dovrebbe essere esteso ai vettori aerei, ai vettori di autobus e agli operatori di stazioni di autobus e le norme di qualità del servizio applicabili a tutti i modi di trasporto dovrebbero essere allineate. Le norme di qualità del servizio dovrebbero fornire un chiaro valore aggiunto ai passeggeri, in particolare alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Allo stesso tempo, dovrebbero rimanere proporzionate e non dovrebbero imporre inutili oneri amministrativi agli operatori del mercato e alle autorità, in particolare considerando l'ambizione di promuovere un trasferimento modale verso modi di trasporto più sostenibili. In quest'ottica, nell'ambito della prima relazione sul funzionamento, sull'applicazione e sui risultati dei regolamenti (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782, la Commissione dovrebbe effettuare una valutazione globale dell'attuazione e dell'efficacia di tutte le norme di qualità del servizio in tutta la legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Ove opportuno, la Commissione dovrebbe presentare proposte legislative basate su tale valutazione.

(27) Al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento, è opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione. È opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio[16]. Per l'adozione del modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione pecuniaria è opportuno far ricorso alla procedura consultiva.

(28) Poiché l'obiettivo del presente regolamento, vale a dire garantire l'applicazione efficace dei diritti dei passeggeri che viaggiano in aereo, in treno, via mare e per vie navigabili interne e in autobus, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri ma, a motivo della necessità di disporre delle medesime regole nel mercato interno, può essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

---

[16] 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).

(29) 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, relativi rispettivamente al divieto di qualsiasi forma di discriminazione, all'inserimento delle persone con disabilità, a un livello elevato di protezione dei consumatori e al diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale.

(30) Conformemente all'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio[17], il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha formulato un parere il 24 gennaio 2024,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

[17] 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: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

Articolo 1

Modifiche del regolamento (CE) n. 261/2004

Il regolamento (CE) n. 261/2004 è così modificato:

1) l'articolo 2 è così modificato:

a) sono inserite le lettere seguenti:

"f bis) "prezzo totale del biglietto": il prezzo finale da pagare al termine della procedura di prenotazione, che comprende la tariffa aerea nonché tutte le tasse, i diritti, le imposte e i supplementi versati per tutti i servizi obbligatori e facoltativi inclusi nel biglietto, ma non comprende i diritti di intermediazione, indipendentemente dal fatto che tali tasse, diritti, imposte e supplementi siano stati versati insieme alla tariffa per il servizio di trasporto o separatamente in una fase successiva;

f ter) "diritto di intermediazione": l'importo che corrisponde a qualsiasi differenza positiva tra l'importo versato dal passeggero e l'importo ricevuto dal vettore aereo per lo stesso servizio e che è riscosso dall'intermediario;";

b) sono aggiunte le lettere seguenti:

"a undecies) "intermediario": una persona fisica o giuridica, diversa dal vettore aereo, che, nel quadro della sua attività commerciale o professionale, agisce per conto di un vettore aereo o di un passeggero nella conclusione di un contratto di trasporto aereo;

a duodecies) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto in conformità delle norme nazionali applicabili, se tali norme esistono.";

2) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 8 ter
Rimborso in caso di prenotazione del biglietto tramite un intermediario

1. Quando mette in vendita i biglietti e prima che un passeggero completi una prenotazione, l'intermediario comunica al passeggero in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile se il vettore aereo accetta di trattare il rimborso tramite l'intermediario e lo informa in merito alla procedura di rimborso di cui al presente articolo.

2. Se è trattato tramite l'intermediario, il rimborso è gratuito per i passeggeri.

3. Prima che un passeggero completi una prenotazione, l'intermediario lo informa in merito al diritto di intermediazione, ai costi amministrativi, alla commissione di servizio o alla penale di cancellazione applicabili, nonché al diritto del passeggero di ottenere il rimborso integrale del diritto di intermediazione, fatta salva l'eccezione di cui al paragrafo 5, lettera c).

4. In caso di rimborso di cui all'articolo 8, paragrafo 1, primo comma, lettera a), si applicano le norme seguenti:

   a) se il passeggero ha prenotato un biglietto tramite un intermediario, il vettore aereo può effettuare il rimborso tramite tale intermediario; in tal caso, l'intermediario rimborsa il passeggero; il vettore aereo può, d'intesa con l'intermediario, discostarsi dalla procedura di cui al paragrafo 5 del presente articolo, a condizione di concedere al passeggero un livello di protezione equivalente, in particolare per quanto riguarda il rimborso del diritto di intermediazione e i termini di pagamento;

   b) se l'intermediario non è coinvolto nella procedura di rimborso o ha trasmesso gli estremi di pagamento del passeggero al vettore aereo senza pagare il vettore aereo per i biglietti a partire dal proprio conto, il vettore aereo rimborsa il passeggero; il vettore aereo rimborsa al passeggero il prezzo totale del biglietto e il diritto di intermediazione, ove applicato, entro sette giorni di calendario dalla data di trasmissione da parte del passeggero della prova del pagamento del prezzo totale del biglietto e dell'eventuale diritto di intermediazione, ove applicato, nonché degli estremi di pagamento del passeggero se l'intermediario non è coinvolto nella procedura di rimborso.

5. In caso di rimborso tramite intermediari che hanno pagato un vettore aereo per i biglietti a partire dai propri conti conformemente al paragrafo 4, lettera a), del presente articolo, si applicano le norme seguenti:

   a) entro sette giorni di calendario il vettore aereo rimborsa all'intermediario il prezzo del biglietto ricevuto da quest'ultimo, in un'unica operazione, tramite il medesimo metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione e provvede affinché il pagamento sia collegato al riferimento di prenotazione originario; il termine di sette giorni decorre dalla data in cui il passeggero ha optato per un rimborso a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, primo comma, lettera a); l'intermediario rimborsa al passeggero il prezzo totale del biglietto e il diritto di intermediazione, ove applicato, tramite il medesimo metodo di pagamento originario utilizzato al momento della prenotazione, al più tardi entro altri sette giorni di calendario, e ne informa il passeggero e il vettore aereo; se tale metodo di pagamento non è più disponibile, l'intermediario contatta il passeggero per ottenere gli estremi necessari per il pagamento e il termine per il rimborso è sospeso dal momento in cui l'intermediario richiede al passeggero gli estremi per il pagamento fino al momento in cui l'intermediario li riceve; l'intermediario fornisce ai passeggeri i dettagli del rimborso, compreso in particolare il numero dell'operazione del bonifico bancario elettronico dopo che è stato effettuato;

b) se il vettore aereo non riceve dall'intermediario conferma dell'avvenuto pagamento entro 14 giorni di calendario dalla data della scelta del rimborso da parte del passeggero a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, primo comma, lettera a), il vettore aereo contatta il passeggero al più tardi il giorno successivo alla scadenza del termine di 14 giorni al fine di ottenere gli estremi per il pagamento del rimborso, nonché la prova del pagamento da parte del passeggero del prezzo totale del biglietto e dell'eventuale diritto di intermediazione, ove applicato; una volta ricevute tali informazioni, il vettore aereo rimborsa al passeggero il prezzo totale del biglietto e il diritto di intermediazione, ove applicato, entro sette giorni di calendario dal ricevimento di tali informazioni e ne informa il passeggero e l'intermediario; il vettore aereo fornisce ai passeggeri i dettagli del rimborso, compreso in particolare il numero dell'operazione del bonifico bancario elettronico dopo che è stato effettuato;

c) se l'intermediario è una microimpresa autonoma ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, e dell'articolo 3, paragrafo 1, dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione[*], può decidere di non rimborsare un determinato importo del diritto di intermediazione, a condizione di averne informato il passeggero all'inizio della procedura di prenotazione in modo chiaro, inequivocabile e con adeguato risalto.

6. Il presente articolo non si applica ai biglietti prenotati come parte di un pacchetto quale definito all'articolo 3, punto 2), della direttiva (UE) 2015/2302.

---

[*] Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

3) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 14 bis

Trasmissione di dati personali e informazioni

1. Se il biglietto del passeggero non è stato emesso direttamente dal vettore aereo, ma tramite un intermediario, quest'ultimo fornisce al vettore aereo tutte le informazioni di contatto ricevute dal passeggero, nonché i dettagli della prenotazione. Il vettore aereo può utilizzare tali informazioni di contatto soltanto nella misura necessaria per adempiere gli obblighi del suo contratto di trasporto aereo con il passeggero e gli obblighi che gli incombono a norma del presente regolamento, nonché per adempiere gli obblighi del vettore aereo ai sensi del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza nell'aviazione e fornire informazioni ai passeggeri in merito al vettore aereo operativo conformemente ai suoi obblighi a norma del capo III del regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio[*].

2. Il vettore aereo coinvolto nella conclusione o nell'esecuzione di un contratto di trasporto aereo con un passeggero trasmette all'eventuale vettore aereo operativo tutti i dati personali e le informazioni necessari per consentirgli di adempiere gli obblighi che gli incombono a norma del presente regolamento, compreso l'obbligo di informare i passeggeri in merito ai loro diritti.

3. Ai fini dell'adempimento dei loro obblighi relativi al diritto del passeggero all'informazione, il vettore aereo e l'intermediario conservano i dati personali e le informazioni per non più di 96 ore dopo il completamento del contratto di trasporto aereo.

4. Nel caso di un disservizio di un volo per il quale la conservazione dei dati personali e delle informazioni sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi ai diritti del passeggero, ad esempio il diritto alla compensazione pecuniaria, al rimborso, alla riprotezione o all'assistenza, il vettore aereo e l'intermediario possono conservare i dati personali e le informazioni per più di 96 ore dopo il completamento del contratto di trasporto aereo nella misura strettamente necessaria per adempiere tali obblighi.

5. Qualora intenda acquistare un biglietto per conto di un passeggero, l'intermediario informa il vettore aereo interessato, prima della prenotazione, del fatto che intende prenotare il biglietto in veste di intermediario. Fornisce inoltre al vettore aereo l’indirizzo postale e le informazioni di contatto elettronico.

6. Il presente articolo non si applica ai biglietti prenotati come parte di un pacchetto quale definito all'articolo 3, punto 2), della direttiva (UE) 2015/2302.

* 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, pag. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).";

4) l'articolo 16 è sostituito dal seguente:

"Articolo 16

Designazione degli organismi nazionali di applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali di applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti.

2. Quanto a organizzazione, decisioni di finanziamento, struttura giuridica e processo decisionale, ciascun organismo nazionale di applicazione è indipendente da qualsiasi vettore aereo, gestore aeroportuale e intermediario o dagli interessi commerciali di altre persone o entità.

3. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo o gli organismi nazionali di applicazione designati a norma del presente articolo e circa le relative responsabilità, comprese eventuali modifiche apportate al riguardo. La Commissione e gli organismi nazionali di applicazione designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.";

5) sono inseriti gli articoli seguenti:

"Articolo 16 bis
Compiti in materia di applicazione

1. Gli organismi nazionali di applicazione vigilano attentamente sull'osservanza del presente regolamento e adottano le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri.

2. Il monitoraggio è effettuato conformemente al diritto dell'Unione e alle norme nazionali e regole nazionali applicabili. Può basarsi su una valutazione fattuale che tenga conto dei reclami presentati dai passeggeri a norma dell'articolo 16 ter, se disponibili, nonché sui risultati delle precedenti attività di monitoraggio svolte dagli organismi nazionali di applicazione, sulle informazioni ricevute in conformità del paragrafo 3 del presente articolo e dell'articolo 16 quater, nonché su altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro. Le attività di monitoraggio possono comprendere audit, ispezioni, colloqui e un esame dei documenti.

3. Gli organismi nazionali di applicazione possono chiedere ai vettori aerei, agli intermediari e ai gestori aeroportuali di fornire documenti e informazioni pertinenti ai fini dello svolgimento delle loro funzioni di cui al paragrafo 1. Tali documenti e informazioni sono forniti entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo diversa indicazione dell'organismo nazionale di applicazione.

4. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali di applicazione tengono conto, se del caso, delle informazioni loro trasmesse da un organismo designato per il trattamento dei reclami in conformità dell'articolo 16 ter, paragrafo 1.

5. Nel caso di servizi aerei tra due o più Stati membri, le attività di monitoraggio possono essere svolte congiuntamente dagli organismi nazionali di applicazione.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i rispettivi organismi nazionali di applicazione dispongano di poteri sufficienti per intraprendere misure di applicazione.

7. Se invoca circostanze eccezionali per giustificare il rifiuto della compensazione pecuniaria a norma del presente regolamento, il vettore aereo motiva la sua scelta fornendo, su richiesta dell'organismo nazionale di applicazione, tutte le prove necessarie in linea con le prescrizioni di cui all'articolo 6 quater, paragrafo 2.

8. Entro il 30 giugno 2030 e successivamente ogni cinque anni, gli organismi nazionali di applicazione pubblicano relazioni sulle loro attività, comprese, se del caso, le sanzioni applicate. Tali relazioni sono rese disponibili sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea.

9. I vettori aerei e gli intermediari forniscono le proprie informazioni di contatto all'organismo o agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano e le aggiornano prontamente ove necessario.

Articolo 16 te r

Reclami dei passeggeri agli organismi designati

1. Fatto salvo il diritto dei consumatori di cercare una risoluzione alternativa delle controversie a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio*, ogni Stato membro designa un organismo competente per i reclami dei passeggeri a norma del presente regolamento ("organismo competente per i reclami dei passeggeri").

2. Se l'organismo competente per i reclami dei passeggeri è diverso dall'organismo nazionale di applicazione designato a norma dell'articolo 16, gli Stati membri informano la Commissione in merito all'organismo per i reclami dei passeggeri. La Commissione e l'organismo competente per i reclami dei passeggeri pubblicano tali informazioni sui rispettivi siti web.

3. I passeggeri possono presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri in merito a una presunta violazione del presente regolamento.

4. Dopo aver presentato un reclamo al vettore aereo o all'intermediario a norma dell'articolo 15 bis, il passeggero può presentare un reclamo all'organismo designato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo:

   a) entro tre mesi dalla data in cui è stato informato del rigetto del reclamo iniziale da parte del vettore aereo o dell'intermediario; o

   b) in assenza di risposta da parte del vettore aereo o dell'intermediario entro due mesi dalla data del reclamo iniziale presentato al vettore aereo o all'intermediario.

5. L'organismo competente per i reclami dei passeggeri conferma il ricevimento del reclamo entro 14 giorni di calendario dal suo ricevimento. Se ha il potere di emanare decisioni esecutive in casi individuali, l'organismo competente per i reclami dei passeggeri fornisce al passeggero una risposta motivata al suo reclamo entro un termine ragionevole. Qualora non abbia tale potere, può emettere un parere o una raccomandazione sul reclamo e informa il passeggero in merito ai mezzi di ricorso disponibili, compreso il diritto di presentare un reclamo presso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, e gli comunica i termini applicabili.

6. L'obbligo di cui al paragrafo 5 del presente articolo di informare i passeggeri in merito al loro diritto di presentare ricorso presso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie può essere soddisfatto rinviandoli allo strumento interattivo che riporta un elenco degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie notificati gestito dalla Commissione a norma dell'articolo 20 della direttiva 2013/11/UE o, se del caso, ai punti di contatto designati per la risoluzione alternativa delle controversie notificati alla Commissione a norma dell'articolo 24 di tale direttiva.

Articolo 16 ter

Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione

1. Qualora uno Stato membro designi organismi diversi a norma degli articoli 16 e 16 ter del presente regolamento, tali organismi assicurano lo scambio di informazioni pertinenti tra loro, in conformità del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio[**], 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 competente per i reclami dei passeggeri designato a norma dell'articolo 16 ter del presente regolamento possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i singoli reclami.

2. Gli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri si scambiano informazioni sulle loro attività nonché sui loro principi e le loro pratiche decisionali a fini di coordinamento transfrontaliero. La Commissione li assiste in tale compito.

Articolo 16 quinquies

Informazioni su pratiche sospette di mancato rispetto

1. La Commissione può allertare gli organismi nazionali di applicazione in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di uno o più vettori aerei, intermediari o gestori aeroportuali. Qualora avvii un'indagine conformemente ai suoi poteri e alle sue procedure ai sensi del diritto nazionale, l'organismo nazionale di applicazione informa la Commissione, su richiesta, delle sue conclusioni.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicata l'indipendenza operativa degli organismi nazionali di applicazione.

Articolo 16 sexies

*Mo*dulo *comune per le richieste di rimborso* e di *compensazione pecuniaria*

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per la compensazione pecuniaria e il rimborso a norma degli articoli 7, 8, 8 ter, 9 e 10 ("modulo comune"). Tale modulo comune deve essere in un formato accessibile. La Commissione mette a disposizione il modulo comune sul proprio sito web in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. L'atto di esecuzione è adottato secondo la procedura consultiva di cui all'articolo 16 nonies, paragrafo 2.

2. I vettori aerei e gli intermediari forniscono informazioni di contatto sui loro siti web, ad esempio un indirizzo di posta elettronica al quale può essere inviato per via elettronica il modulo comune.

3. Fatto salvo l'articolo 8, paragrafo 1, primo comma, lettera a), i passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo fornito dal vettore aereo, il modulo comune o altri mezzi. I vettori aerei e gli intermediari non respingono una richiesta per il motivo che il passeggero non ha utilizzato il modulo fornito dal vettore aereo o il modulo comune, o che il passeggero ha inviato il modulo per via diversa da quella elettronica. I passeggeri hanno il diritto di presentare la loro richiesta almeno nella lingua della prenotazione. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore aereo o l'intermediario chiede al passeggero di chiarirla o completarla.

Articolo 16 septies

Rappresentanti legali degli 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[***], il rappresentante legale designato a norma di tale regolamento può agire anche come rappresentante legale a norma del presente regolamento.

2. Gli intermediari di cui al paragrafo 1 incaricano il loro rappresentante legale di fungere da punti di riferimento, in aggiunta o in sostituzione di tali intermediari, riguardo al ricevimento, al rispetto e all'esecuzione delle decisioni emesse in relazione al presente regolamento. Gli intermediari conferiscono ai loro rappresentanti legali i poteri necessari e le risorse sufficienti per garantire la loro cooperazione efficace e tempestiva con tali organismi e per conformarsi a tali decisioni.

3. Un rappresentante legale designato può essere ritenuto responsabile del mancato rispetto degli obblighi dell'intermediario derivanti dal presente regolamento, fatte salve le responsabilità dell'intermediario e le azioni legali che potrebbero essere avviate nei confronti dell'intermediario.

4. Gli intermediari notificano il nome, l'indirizzo postale, l'indirizzo di posta elettronica e il numero telefonico del loro rappresentante legale agli organismi designati a norma dell'articolo 16, paragrafo 1, nello Stato membro in cui tale rappresentante legale risiede o è stabilito. Gli intermediari 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 costituisce uno stabilimento nell'Unione.

Articolo 16 octies
Sanzioni

1. Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere 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.

2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 16 quater, paragrafo 1, l'organismo nazionale di applicazione designato a norma dell'articolo 16 o qualsiasi altra autorità nazionale competente che agisca per suo conto può, su richiesta dell'organismo che tratta il reclamo a norma dell'articolo 16 ter, indagare su una presunta violazione del presente regolamento e, se necessario, imporre sanzioni.

[*] 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).

[**] 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).

[***] 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).".

Articolo 2

Modifiche del regolamento (CE) n. 1107/2006

Il regolamento (CE) n. 1107/2006 è così modificato:

1) all'articolo 2 sono aggiunti i punti seguenti:

"m) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto in conformità delle norme nazionali applicabili, se tali norme esistono;

n) "formato accessibile": un formato che dà alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accesso a qualsiasi informazione pertinente, anche fornendole accesso in maniera agevole e confortevole al pari di una persona che non abbia disabilità, e che soddisfa i requisiti di accessibilità definiti conformemente al diritto dell'Unione applicabile, in particolare alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio[*].

---

[*] 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).";

2) all'articolo 4, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1, primo comma, lettera a), il vettore aereo può esigere che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. Qualora il vettore aereo introduca tale obbligo, ma non fornisca l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, tale persona è autorizzata a viaggiare accompagnata da un'altra persona di sua scelta, che viaggerà gratuitamente e sarà seduta accanto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.

Il vettore aereo, i suoi agenti o l'operatore turistico consentono alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta di designare un altro accompagnatore senza oneri per la modifica e fino a 48 ore prima dell'orario di partenza previsto.";

3) l'articolo 9 è così modificato:

a) è inserito il paragrafo seguente:

"1 bis. I vettori aerei che non si qualificano come microimprese, piccole o medie imprese ai sensi dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione* stabiliscono norme di qualità del servizio per il trasporto di persone con disabilità e persone a mobilità ridotta che disciplinino almeno gli aspetti specificati nell'allegato II del presente regolamento.

---

* Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

b) è inserito il paragrafo seguente:

"2 bis. I gestori e i vettori aerei stabiliscono inoltre norme di qualità per il dialogo strutturato con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e per realizzare la formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità rivolta al loro personale.";

c) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. I gestori e i vettori aerei rendono pubbliche le loro norme di qualità e monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme. Su richiesta, forniscono all'organismo o agli organismi nazionali di applicazione informazioni su tali prestazioni. Al fine della valutazione, da parte della Commissione, delle norme di qualità del servizio di cui all'articolo 17 bis, i gestori e i vettori aerei forniscono alla Commissione, su richiesta, le informazioni relative a tali prestazioni durante i primi cinque anni, a decorrere dal ... [data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo].";

4) l'articolo 14 è sostituito dal seguente:

"Articolo 14
Designazione degli organismi nazionali di applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali di applicazione responsabili dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti.

2. Quanto a organizzazione, decisioni di finanziamento, struttura giuridica e processo decisionale, ciascun organismo nazionale di applicazione è indipendente da qualsiasi vettore aereo, agente, operatore turistico o gestore aeroportuale o dall'interesse commerciale di altre persone o entità.

3. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo o gli organismi nazionali di applicazione designati a norma del presente articolo e circa le relative responsabilità, comprese eventuali modifiche apportate al riguardo. La Commissione e gli organismi nazionali di applicazione designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.";

5) sono inseriti gli articoli seguenti:

"Articolo 14 bis
Compiti in materia di applicazione

1. L'organismo nazionale di applicazione monitora attentamente il rispetto del presente regolamento e adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

2. Il monitoraggio è effettuato conformemente al diritto dell'Unione e alle norme nazionali e regole nazionali applicabili. Può basarsi su una valutazione fattuale che tenga conto dei reclami presentati dai passeggeri a norma dell'articolo 15 bis, se disponibili, nonché sui risultati delle precedenti attività di monitoraggio svolte dagli organismi nazionali di applicazione, sulle informazioni ricevute in conformità del paragrafo 3 del presente articolo e dell'articolo 15 ter, nonché su altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro. Le attività di monitoraggio possono comprendere audit, ispezioni, colloqui e un esame dei documenti.

3. Gli organismi nazionali di applicazione possono chiedere ai vettori aerei, ai loro agenti, agli operatori turistici e ai gestori aeroportuali di fornire documenti e informazioni pertinenti ai fini dello svolgimento delle loro funzioni di cui al paragrafo 1. Tali documenti e informazioni sono forniti entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo diversa indicazione dell'organismo nazionale di applicazione.

4. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali di applicazione tengono conto, se del caso, delle informazioni loro trasmesse da un organismo designato per il trattamento dei reclami in conformità dell'articolo 15 bis, paragrafo 1.

5. Gli Stati membri provvedono affinché i rispettivi organismi nazionali di applicazione dispongano di poteri sufficienti per intraprendere misure di applicazione.

6. Nel caso di servizi aerei tra due o più Stati membri, le attività di monitoraggio possono essere svolte congiuntamente dagli organismi nazionali di applicazione.

7. Entro il 30 giugno 2030 e successivamente ogni cinque anni, gli organismi nazionali di applicazione pubblicano relazioni sulle loro attività, comprese, se del caso, le sanzioni applicate. Tali relazioni sono rese disponibili sul sito web dell'Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea.

8. I vettori aerei forniscono le proprie informazioni di contatto all'organismo o agli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri in cui operano e le aggiornano prontamente ove necessario.

Articolo 14 ter

Informazioni su pratiche sospette di mancato rispetto

1. La Commissione può allertare gli organismi nazionali di applicazione in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di uno o più vettori aerei, gestori aeroportuali o operatori turistici. Qualora avvii un'indagine conformemente ai suoi poteri e alle sue procedure ai sensi del diritto nazionale, l'organismo nazionale di applicazione informa la Commissione, su richiesta, delle sue conclusioni.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicata l'indipendenza operativa degli organismi nazionali di applicazione.";

6) l'articolo 15 è sostituito dal seguente:

"Articolo 15

Reclami al vettore aereo o al gestore aeroportuale

1. Ogni vettore aereo e gestore aeroportuale istituisce un meccanismo per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità.

2. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possono presentare un reclamo a qualsiasi vettore aereo o gestore aeroportuale in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso il meccanismo di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro 12 mesi dalla data in cui il volo è stato effettuato o avrebbe dovuto essere effettuato o entro tre mesi dalla presentazione di una richiesta di risarcimento, se posteriore.

3. Il destinatario conferma al passeggero di aver ricevuto il reclamo entro sette giorni lavorativi dal ricevimento. 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 definitiva nell'arco di un periodo inferiore a due mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

4. La risposta definitiva contiene anche le informazioni di contatto pertinenti dell'organismo o degli organismi responsabili del trattamento dei reclami a norma dell'articolo 15 bis. Tale obbligo può essere soddisfatto rinviando il passeggero all'elenco degli organismi per il trattamento dei reclami messo a disposizione dalla Commissione.

5. L'onere della prova per quanto riguarda la comunicazione delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico del vettore aereo e del gestore aeroportuale.

6. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili al pubblico, anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, in un formato accessibile. Tali informazioni sono messe a disposizione del pubblico, in formati accessibili e almeno nelle stesse lingue delle informazioni generali messe a disposizione dei passeggeri.";

7) sono inseriti gli articoli seguenti:

"Articolo 15 bis
Reclami dei passeggeri agli organismi designati

1. Fatto salvo il diritto dei consumatori di cercare una risoluzione alternativa delle controversie a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio*, gli Stati membri designano ciascuno un organismo competente per i reclami dei passeggeri a norma del presente regolamento ("organismo competente per i reclami dei passeggeri").

2. Se l'organismo competente per i reclami dei passeggeri è diverso dall'organismo nazionale di applicazione designato a norma dell'articolo 14, gli Stati membri informano la Commissione in merito all'organismo competente per i reclami dei passeggeri. La Commissione e l'organismo competente per i reclami dei passeggeri pubblicano tali informazioni sui rispettivi siti web.

3. Ogni persona con disabilità o persona a mobilità ridotta può presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri, o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a una presunta violazione del presente regolamento.

4. Dopo aver presentato un reclamo al vettore aereo o al gestore aeroportuale a norma dell'articolo 15, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta può presentare un reclamo all'organismo designato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo:

   a) entro tre mesi dalla data in cui è stato informato del rigetto del reclamo iniziale da parte del vettore aereo o del gestore aeroportuale;

   b) in assenza di risposta da parte del vettore aereo o del gestore aeroportuale entro due mesi dalla data del reclamo iniziale presentato al vettore aereo o al gestore aeroportuale.

5. L'organismo competente per i reclami dei passeggeri conferma il ricevimento del reclamo entro 14 giorni di calendario dal suo ricevimento. Se ha il potere di emanare decisioni esecutive in casi individuali, l'organismo competente per i reclami dei passeggeri fornisce alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta una risposta motivata al suo reclamo entro un termine ragionevole. Qualora non abbia tale potere, può emettere un parere o una raccomandazione sul reclamo e informa il passeggero in merito ai mezzi di ricorso disponibili, compreso il diritto di presentare un reclamo presso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, e gli comunica i termini applicabili.

6. L'obbligo di cui al paragrafo 5 del presente articolo di informare i passeggeri in merito al loro diritto di presentare ricorso presso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie può essere soddisfatto rinviandoli allo strumento interattivo che riporta un elenco degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie notificati gestito dalla Commissione a norma dell'articolo 20 della direttiva 2013/11/UE o, se del caso, ai punti di contatto designati per la risoluzione alternativa delle controversie notificati alla Commissione a norma dell'articolo 24 di tale direttiva.

7. La procedura di trattamento dei reclami è messa a disposizione delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta in un formato accessibile.

Articolo 15 ter
Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali di applicazione

1. Qualora uno Stato membro designi organismi diversi a norma degli articoli 14 e 15 bis del presente regolamento, tali organismi assicurano lo scambio di informazioni pertinenti tra loro, in conformità del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio[**], 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 competente per i reclami dei passeggeri designato a norma dell'articolo 15 bis del presente regolamento possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i singoli reclami.

2. Gli organismi nazionali di applicazione degli Stati membri si scambiano informazioni sulle loro attività nonché sui loro principi e le loro pratiche decisionali a fini di coordinamento transfrontaliero. La Commissione li assiste in tale compito.

---

* 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).

** 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).";

8) l'articolo 16 è sostituito dal seguente:

"Articolo 16

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere 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.";

9) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 17 bis
Riesame delle norme di qualità del servizio

1. Entro ... [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo], la Commissione effettua, nell'ambito della prima relazione in merito al funzionamento e agli effetti del presente regolamento, una valutazione globale di tutte le norme di qualità del servizio.

2. La valutazione esamina in particolare gli elementi seguenti:

   a) i benefici misurabili per i passeggeri, in particolare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, nell'ambito del presente regolamento, anche rispetto alle varie norme di qualità del servizio in altri modi di trasporto;

   b) l'efficacia di tali norme rispetto ad altri mezzi potenzialmente in grado di ottenere risultati comparabili per i passeggeri, in termini di efficienza sotto il profilo dei costi, proporzionalità e oneri amministrativi a carico degli operatori del mercato e delle autorità.

3. Sulla base dei risultati della valutazione globale, la Commissione può, se del caso, presentare una proposta legislativa per adeguare di conseguenza le norme di qualità del servizio nel trasporto aereo di passeggeri.";

10) gli allegati I e II sono sostituiti dal testo che figura nell'allegato I del presente regolamento.

Articolo 3

Modifiche del regolamento (UE) n. 1177/2010

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 è così modificato:

1) all'articolo 3 sono aggiunte le lettere seguenti:

"v) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto in conformità delle norme nazionali applicabili, se tali norme esistono;

w) "formato accessibile": un formato che dà alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accesso a qualsiasi informazione pertinente, anche fornendole accesso in maniera agevole e confortevole al pari di una persona che non abbia disabilità, e che soddisfa i requisiti di accessibilità definiti conformemente al diritto dell'Unione applicabile, in particolare alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio[*].

---

[*] 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).";

2) l'articolo 13 è così modificato:

a) è inserito il paragrafo seguente:

"2 bis. Gli operatori dei terminali e i vettori stabiliscono inoltre norme di qualità per il dialogo strutturato con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta e per realizzare la formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità di cui all'articolo 14, lettera a).";

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Le norme di qualità di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del pubblico dagli operatori dei terminali e dai vettori fisicamente o su internet in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Gli operatori dei terminali e i vettori monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme di qualità. Su richiesta, forniscono all'organismo o agli organismi nazionali preposti all'esecuzione informazioni su tali prestazioni. Affinché la Commissione possa procedere alla valutazione delle norme di qualità del servizio di cui all'articolo 29 bis, gli operatori dei terminali e i vettori forniscono alla Commissione, su richiesta, le informazioni relative a tali prestazioni durante i primi cinque anni, a decorrere dal ... [data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo].";

3) l'articolo 16 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione e dei diritti loro spettanti a norma del presente regolamento, così come dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tali informazioni sono disponibili.";

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale assicura che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formato accessibile.";

4) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 19 bis
Presentazione di richieste di rimborso e di compensazione economica

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per il rimborso e la compensazione economica a norma degli articoli 18 e 19 ("modulo comune"). Tale modulo comune è istituito in un formato accessibile. La Commissione mette a disposizione il modulo comune sul proprio sito web in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. L'atto di esecuzione è adottato secondo la procedura consultiva di cui all'articolo 28 bis, paragrafo 2.

2. A seguito di un disservizio durante il viaggio, i vettori forniscono ai passeggeri, ove possibile e senza indebito ritardo, un modulo comune o un link che consenta un accesso diretto a tale modulo.

3. La prescrizione di cui al paragrafo 2 non si applica ai vettori che utilizzano altri mezzi di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o la compensazione economica, quali un modulo elettronico proprio del vettore messo a disposizione sul suo sito web, un modulo cartaceo o un'applicazione mobile, a condizione che tali mezzi offrano, in un formato accessibile, la scelta e le informazioni di cui al modulo comune e siano disponibili almeno nella lingua della prenotazione.

4. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste di rimborso o di compensazione economica utilizzando il modulo fornito dal vettore a norma del paragrafo 2 o 3 o con altri mezzi. I vettori non respingono una richiesta per il motivo che il passeggero non ha utilizzato il modulo comune o il modulo fornito a norma del paragrafo 3 o ha inviato la richiesta per via diversa da quella elettronica.

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

   Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore chiede al passeggero di chiarirla o completarla. Se le informazioni supplementari richieste non rientrano nell'ambito delle informazioni standard contemplate dal modulo comune, il vettore motiva la richiesta.

5. Fatti salvi i paragrafi 2 e 3, i vettori forniscono informazioni chiare sui loro siti web in merito ai vari mezzi elettronici che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o la compensazione economica, quali un indirizzo di posta elettronica, moduli elettronici o applicazioni mobili. Quando presentano la loro richiesta per via elettronica, i passeggeri ricevono una conferma elettronica come prova della sua avvenuta presentazione.";

5) l'articolo 23 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. Quando vendono biglietti per servizi che rientrano nell'ambito di applicazione del presente regolamento, i vettori, i venditori di biglietti, gli agenti di viaggio, gli operatori turistici e gli operatori dei terminali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che ai passeggeri siano fornite informazioni adeguate e comprensibili in merito ai loro diritti a norma del presente regolamento.

I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono altresì, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali.";

b) è inserito il paragrafo seguente:

"1 bis. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite per quanto possibile in un formato accessibile e nelle stesse lingue in cui le informazioni sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.";

c) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali delle loro informazioni di contatto e di quelle dell'organismo preposto all'esecuzione designato dallo Stato membro interessato a norma dell'articolo 25, paragrafo 1.";

6) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 23 bis
Mezzi di comunicazione con i passeggeri

Le informazioni di cui agli articoli 16, 22 e 23 sono fornite per via elettronica, ove tecnicamente possibile, e in un formato accessibile.

Qualora le informazioni siano fornite per via elettronica, i vettori, gli operatori dei terminali, le autorità portuali, gli agenti di viaggio, gli operatori turistici e i venditori di biglietti provvedono affinché tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, possa essere conservata per ulteriori riferimenti. L'onere della prova per quanto riguarda la fornitura delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico dei vettori, degli operatori dei terminali, delle autorità portuali, degli agenti di viaggio, degli operatori turistici e dei venditori di biglietti. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

7) gli articoli 24, 25 e 26 sono sostituiti dai seguenti:

"Articolo 24
Reclami al vettore o all'operatore del terminale

1. Ogni vettore e operatore del terminale istituisce un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità.

2. I passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi vettore od operatore del terminale in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso il meccanismo di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

3. Il destinatario conferma al passeggero di aver ricevuto il reclamo entro sette giorni lavorativi dal ricevimento. 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 definitiva non oltre tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

4. La risposta definitiva contiene anche le informazioni di contatto pertinenti dell'organismo o degli organismi responsabili del trattamento dei reclami a norma dell'articolo 26 bis. Tale obbligo può essere soddisfatto rinviando il passeggero all'elenco degli organismi per il trattamento dei reclami messo a disposizione dalla Commissione.

5. Se invoca il verificarsi di circostanze eccezionali, il vettore nella risposta informa il passeggero delle circostanze specifiche della cancellazione o del ritardo.

6. L'onere della prova per quanto riguarda la comunicazione delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico del vettore e dell'operatore del terminale.

7. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono messe a disposizione del pubblico, anche delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in un formato accessibile. Tali informazioni sono disponibili a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali almeno nelle stesse lingue in cui le informazioni sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Il vettore informa il passeggero dei dettagli della procedura di trattamento dei reclami al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, se del caso.

Articolo 25
Designazione degli organismi nazionali preposti all'esecuzione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali preposti all'esecuzione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere da porti situati nel proprio territorio e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti.

2. Quanto a organizzazione, decisioni di finanziamento, struttura giuridica e processo decisionale, ciascun organismo nazionale preposto all'esecuzione è indipendente da qualsiasi vettore od operatore del terminale o dagli altri interessi commerciali di altre persone o entità.

3. Gli Stati membri informano la Commissione circa l'organismo o gli organismi nazionali preposti all'esecuzione designati a norma del presente articolo e circa le relative responsabilità, comprese eventuali modifiche apportate al riguardo. La Commissione e gli organismi nazionali preposti all'esecuzione designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.

Articolo 26

Compiti in materia di esecuzione

1. L'organismo nazionale preposto all'esecuzione vigila attentamente sull'osservanza del presente regolamento e adotta le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri.

2. Il monitoraggio è effettuato conformemente al diritto dell'Unione e alle norme nazionali e regole nazionali applicabili. Può basarsi su una valutazione fattuale che tenga conto dei reclami presentati dai passeggeri a norma dell'articolo 26 bis, se disponibili, nonché sui risultati delle precedenti attività di monitoraggio svolte dagli organismi nazionali preposti all'esecuzione, sulle informazioni ricevute in conformità del paragrafo 3 del presente articolo e dell'articolo 27, nonché su altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro. Le attività di monitoraggio possono comprendere audit, ispezioni, colloqui e un esame dei documenti.

3. Gli organismi nazionali preposti all'esecuzione possono chiedere ai vettori, ai venditori di biglietti, agli agenti di viaggio, agli operatori turistici o agli operatori dei terminali di fornire documenti e informazioni pertinenti ai fini dello svolgimento delle loro funzioni di cui al paragrafo 1. Tali documenti e informazioni sono forniti entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo diversa indicazione dell'organismo nazionale preposto all'esecuzione.

4. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali preposti all'esecuzione tengono conto, se del caso, delle informazioni loro trasmesse da un organismo designato per il trattamento dei reclami in conformità dell'articolo 26 bis, paragrafo 1.

5. Nel caso di servizi tra due o più Stati membri, le attività di monitoraggio possono essere svolte congiuntamente dagli organismi nazionali preposti all'esecuzione.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i rispettivi organismi nazionali preposti all'esecuzione dispongano di poteri sufficienti per intraprendere misure di esecuzione.

7. Se invoca circostanze eccezionali per giustificare il rifiuto della compensazione economica a norma del presente regolamento, il vettore motiva la sua scelta fornendo, su richiesta dell'organismo nazionale preposto all'esecuzione, tutte le prove necessarie.

8. Entro il 30 giugno 2030, e successivamente ogni cinque anni, gli organismi nazionali preposti all'esecuzione pubblicano relazioni sulle loro attività, comprese, se del caso, le sanzioni applicate. Tali relazioni sono rese disponibili sul sito web dell'Agenzia europea per la sicurezza marittima.

9. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici forniscono le proprie informazioni di contatto all'organismo o agli organismi nazionali preposti all'esecuzione degli Stati membri in cui operano e le aggiornano prontamente ove necessario.";

8) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 26 bis
Reclami dei passeggeri agli organismi designati

1. Fatto salvo il diritto dei consumatori di cercare una risoluzione alternativa delle controversie a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio[*], ogni Stato membro designa un organismo competente per i reclami dei passeggeri a norma del presente regolamento ("organismo competente per i reclami dei passeggeri").

2. Se l'organismo competente per i reclami dei passeggeri è diverso dall'organismo nazionale preposto all'esecuzione designato a norma dell'articolo 25, gli Stati membri informano la Commissione in merito all'organismo competente per i reclami dei passeggeri. La Commissione e l'organismo competente per i reclami dei passeggeri pubblicano tali informazioni sui rispettivi siti web.

3. Ogni passeggero può presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a una presunta violazione del presente regolamento.

4. Il passeggero può presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri anche qualora:

   a) il reclamo iniziale presentato al vettore o all'operatore del terminale a norma dell'articolo 24 sia stato respinto; o

   b) il vettore o l'operatore del terminale non risponda entro tre mesi dalla data in cui il passeggero ha presentato il reclamo iniziale a norma dell'articolo 24.

5. L'organismo competente per i reclami dei passeggeri conferma il ricevimento del reclamo entro 14 giorni dal suo ricevimento. Se ha il potere di emanare decisioni esecutive in casi individuali, l'organismo competente per i reclami dei passeggeri fornisce al passeggero una risposta motivata al suo reclamo entro un termine ragionevole. Qualora non abbia tale potere, può emettere un parere o una raccomandazione sul reclamo e informa il passeggero in merito ai mezzi di ricorso disponibili, compreso il diritto di presentare un reclamo presso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, e gli comunica i termini applicabili.

6. L'obbligo di cui al paragrafo 5 del presente articolo di informare i passeggeri in merito al loro diritto di presentare ricorso presso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie può essere soddisfatto rinviandoli allo strumento interattivo che riporta un elenco degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie notificati gestito dalla Commissione a norma dell'articolo 20 della direttiva 2013/11/UE o, se del caso, ai punti di contatto designati per la risoluzione alternativa delle controversie notificati alla Commissione a norma dell'articolo 24 di tale direttiva.

7. La procedura di trattamento dei reclami è messa a disposizione delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta in un formato accessibile.

---

* 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).";

9) l'articolo 27 è sostituito dal seguente:

"Articolo 27
Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali preposti all'esecuzione

1. Qualora uno Stato membro designi organismi diversi a norma degli articoli 25 e 26 bis del presente regolamento, tali organismi assicurano lo scambio di informazioni pertinenti tra loro, in conformità del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio[*], al fine di aiutare l'organismo nazionale preposto all'esecuzione a svolgere i propri compiti di supervisione ed esecuzione, e in modo tale che l'organismo competente per i reclami dei passeggeri designato a norma dell'articolo 26 bis del presente regolamento possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i singoli reclami.

2. Gli organismi nazionali preposti all'esecuzione degli Stati membri si scambiano informazioni sulle loro attività nonché sui loro principi e le loro pratiche decisionali a fini di coordinamento transfrontaliero. La Commissione li assiste in tale compito.

---

[*] 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).";

10) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 27 bis
Informazioni su pratiche sospette di mancato rispetto

1. La Commissione può allertare gli organismi nazionali preposti all'esecuzione in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di uno o più vettori, operatori dei terminali, autorità portuali, agenti di viaggio, venditori di biglietti od operatori turistici. Qualora avvii un'indagine conformemente ai suoi poteri e alle sue procedure ai sensi del diritto nazionale, l'organismo nazionale preposto all'esecuzione informa la Commissione, su richiesta, delle sue conclusioni.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicata l'indipendenza operativa degli organismi nazionali preposti all'esecuzione.";

11) l'articolo 28 è sostituito dal seguente:

"Articolo 28
Sanzioni

1. Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere 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.

2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 27, l'organismo nazionale preposto all'esecuzione designato a norma dell'articolo 25 o qualsiasi altra autorità nazionale competente che agisca per suo conto può, su richiesta dell'organismo che tratta il reclamo a norma dell'articolo 26 bis, indagare su una presunta violazione del presente regolamento e, se necessario, imporre sanzioni.";

12) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 28 bis
Comitato per i diritti dei passeggeri

1. La Commissione è assistita dal comitato di cui all'articolo 38 del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio*.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011.

---

* 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).";

13) l'articolo 29 è sostituito dal seguente:

"Articolo 29
Relazione

Entro … [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo] e successivamente ogni cinque anni, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento. Se necessario, tale relazione è corredata di proposte legislative adeguate.";

14) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 29 bis
Riesame delle norme di qualità del servizio

1. Entro ... [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo], la Commissione effettua, nell'ambito della prima relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento, una valutazione globale di tutte le norme di qualità del servizio.

2. La valutazione esamina in particolare gli elementi seguenti:

   a) i benefici misurabili per i passeggeri, in particolare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, nell'ambito del presente regolamento, anche rispetto alle varie norme di qualità del servizio in altri modi di trasporto;

b) l'efficacia di tali norme rispetto ad altri mezzi potenzialmente in grado di ottenere risultati comparabili per i passeggeri, in termini di efficienza sotto il profilo dei costi, proporzionalità e oneri amministrativi a carico degli operatori del mercato e delle autorità.

3. Sulla base dei risultati della valutazione globale, la Commissione può, se del caso, presentare una proposta legislativa per adeguare di conseguenza le norme di qualità del servizio di cui al presente regolamento.";

15) gli allegati II e III sono sostituiti dal testo che figura nell'allegato II del presente regolamento.

Articolo 4

Modifiche del regolamento (UE) n. 181/2011

Il regolamento (UE) n. 181/2011 è così modificato:

1) all'articolo 2, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Per quanto riguarda i servizi di cui al paragrafo 1 del presente articolo, ma qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 13 bis, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, l'articolo 24, l'articolo 25, l'articolo 25 bis (nella misura in cui si riferisce alle informazioni di cui agli articoli 24 e 25), 26, 28, 29 e 29 bis.";

2) all'articolo 3 sono aggiunte le lettere seguenti:

"r) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto in conformità delle norme nazionali applicabili, se tali norme esistono;

s) "formato accessibile": un formato che dà alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accesso a qualsiasi informazione pertinente, anche fornendole accesso in maniera agevole e confortevole al pari di una persona che non abbia disabilità, e che soddisfa i requisiti di accessibilità definiti conformemente al diritto dell'Unione applicabile, in particolare alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio*.

---

* 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).";

3) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 13 bis
Norme di qualità del servizio per l'assistenza

I vettori che non si qualificano come piccole o medie imprese ai sensi dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE della Commissione* e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni di cui all'articolo 12 del presente regolamento, stabiliscono e mettono a disposizione del pubblico, anche in un formato accessibile, norme di qualità del servizio per l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta che contemplino almeno gli aspetti di cui all'allegato III del presente regolamento.

I vettori e gli enti di gestione delle stazioni di cui al primo comma monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono all'organismo o agli organismi nazionali responsabili dell'applicazione le informazioni relative a tali prestazioni. Affinché la Commissione possa procedere alla valutazione delle norme di qualità del servizio di cui all'articolo 32 bis, i vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni forniscono alla Commissione, su richiesta, le informazioni relative a tali prestazioni durante i primi cinque anni, a decorrere dal ... [data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo].

---

* Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

4) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 19 bis
Presentazione di richieste di rimborso e di risarcimento

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per il rimborso e il risarcimento a norma dell'articolo 19 ("modulo comune"). Tale modulo comune è istituito in un formato accessibile. La Commissione mette a disposizione il modulo comune sul proprio sito web in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura consultiva di cui all'articolo 31 bis, paragrafo 2.

2. A seguito di perturbazioni del viaggio, i vettori forniscono ai passeggeri, ove possibile e senza indebito ritardo, un modulo comune di cui al paragrafo 1 o un link che consenta un accesso diretto a tale modulo.

3. La prescrizione di cui al paragrafo 2 non si applica ai vettori che utilizzano altri mezzi di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o il risarcimento, quali un modulo elettronico proprio del vettore messo a disposizione sul suo sito web, un modulo cartaceo o un'applicazione mobile, a condizione che tali mezzi offrano, in un formato accessibile, la scelta e le informazioni di cui al modulo comune e siano disponibili almeno nella lingua della prenotazione.

4. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste di rimborso o di risarcimento utilizzando il modulo fornito dal vettore a norma del paragrafo 2 o 3 o con altri mezzi. I vettori non respingono una richiesta per il motivo che il passeggero non ha utilizzato il modulo comune o il modulo fornito a norma del paragrafo 3 o che ha inviato il modulo per via diversa da quella elettronica.

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

   Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore chiede al passeggero di chiarirla o completarla. Se le informazioni supplementari richieste non rientrano nell'ambito delle informazioni standard contemplate dal modulo comune, il vettore motiva la sua richiesta.

5. Fatti salvi i paragrafi 2 e 3, i vettori forniscono informazioni chiare sui loro siti web in merito ai vari mezzi elettronici che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o il risarcimento, quali un indirizzo di posta elettronica, moduli elettronici o applicazioni mobili. Quando presentano la loro richiesta per via elettronica, i passeggeri ricevono una conferma elettronica come prova dell'avvenuta presentazione.";

5) all'articolo 20, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione informa quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, i passeggeri in partenza dalla stazione in merito alla situazione e ai diritti loro spettanti a norma del presente regolamento e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.";

6) l'articolo 24 è sostituito dal seguente:

"Articolo 24
Diritto all'informazione sul viaggio

I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio in formato accessibile e nelle stesse lingue in cui le informazioni sono abitualmente fornite a tutti i passeggeri. Tali informazioni sono fornite per via elettronica, ove tecnicamente possibile."

7) all'articolo 25, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. All'atto della vendita di biglietti per servizi effettuati con autobus, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché i passeggeri ricevano:

a) informazioni adeguate e comprensibili in merito ai loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento;

b) i dati necessari per contattare i vettori o, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni;

c) i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili dell'applicazione designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.

Le informazioni di cui al primo comma sono fornite anche per via elettronica, ove tecnicamente possibile e praticabile, anche presso le stazioni e, se del caso, su internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta tali informazioni sono fornite in un formato accessibile. ";

8) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 25 bis
Mezzi di comunicazione con i passeggeri

Le informazioni di cui agli articoli 20 e 24 e all'articolo 25, paragrafo 1, sono fornite per via elettronica, ove tecnicamente possibile, e in un formato accessibile.

Qualora le informazioni siano fornite per via elettronica, i vettori, gli enti di gestione delle stazioni, i venditori di biglietti, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici provvedono affinché tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, possa essere conservata per ulteriori riferimenti. L'onere della prova per quanto riguarda la fornitura delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico dei vettori, degli enti di gestione delle stazioni, dei venditori di biglietti e degli agenti di viaggio. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

9) l'articolo 26 è sostituito dal seguente:

"Articolo 26
Reclami al vettore o all'ente di gestione della stazione

1. Ogni vettore ed ente di gestione della stazione istituisce un meccanismo per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità.

2. I passeggeri possono presentare un reclamo a qualsiasi vettore o ente di gestione della stazione in relazione ai rispettivi ambiti di responsabilità attraverso il meccanismo di cui al paragrafo 1. Tale reclamo è presentato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

3. Il destinatario conferma al passeggero di aver ricevuto il reclamo entro sette giorni lavorativi dal ricevimento. 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 definitiva non oltre tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

4. La risposta definitiva contiene anche le informazioni di contatto pertinenti dell'organismo o degli organismi responsabili del trattamento dei reclami a norma dell'articolo 29 bis. Tale obbligo può essere soddisfatto rinviando il passeggero all'elenco degli organismi per il trattamento dei reclami messo a disposizione dalla Commissione.

5. L'onere della prova per quanto riguarda la comunicazione delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico del vettore o dell'ente di gestione della stazione.

6. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono messe a disposizione del pubblico, anche delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, in un formato accessibile. Tali informazioni sono disponibili almeno nelle stesse lingue in cui le informazioni sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Il vettore informa il passeggero dei dettagli della procedura di trattamento dei reclami al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, se del caso.";

10) l'articolo 27 è soppresso;

11) gli articoli 28 e 29 sono sostituiti dai seguenti:

"Articolo 28
Designazione degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti.

2. Quanto a organizzazione, decisioni di finanziamento, struttura giuridica e processo decisionale, ciascun organismo nazionale responsabile dell'applicazione è indipendente da qualsiasi vettore, operatore turistico o ente di gestione della stazione o dagli interessi commerciali di altre persone o entità.

3. Gli Stati membri informano la Commissione circa gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione designati a norma del presente articolo e circa le relative responsabilità, comprese eventuali modifiche apportate al riguardo. La Commissione e gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.

Articolo 29
Compiti in materia di applicazione

1. L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione vigila attentamente sull'osservanza del presente regolamento e adotta le misure necessarie per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri.

2. Il monitoraggio è effettuato conformemente al diritto dell'Unione e alle norme nazionali e regole nazionali applicabili. Può basarsi su una valutazione fattuale che tenga conto dei reclami presentati dai passeggeri a norma dell'articolo 29 bis, se disponibili, nonché sui risultati delle precedenti attività di monitoraggio svolte dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, sulle informazioni ricevute in conformità del paragrafo 3 del presente articolo e dell'articolo 30, nonché su altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro. Le attività di monitoraggio possono comprendere audit, ispezioni, colloqui e un esame dei documenti.

3. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione possono chiedere ai vettori, agli operatori turistici e agli enti di gestione delle stazioni di fornire documenti e informazioni pertinenti ai fini dello svolgimento delle loro funzioni di cui al paragrafo 1. Tali documenti e informazioni sono forniti entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo diversa indicazione dell'organismo nazionale responsabile dell'applicazione.

4. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione tengono conto, se del caso, delle informazioni loro trasmesse da un organismo designato per il trattamento dei reclami in conformità dell'articolo 29 bis, paragrafo 1.

5. Nel caso di servizi tra due o più Stati membri, le attività di monitoraggio possono essere svolte congiuntamente dagli organismi nazionali responsabili dell'applicazione.

6. Gli Stati membri provvedono affinché i rispettivi organismi nazionali responsabili dell'applicazione dispongano di poteri sufficienti per intraprendere misure di applicazione.

7. Entro il 30 giugno 2030, e successivamente ogni cinque anni, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione pubblicano relazioni sulle loro attività, comprese, se del caso, le sanzioni applicate.";

12) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 29 bis
Reclami dei passeggeri agli organismi designati

1. Fatto salvo il diritto dei consumatori di cercare una risoluzione alternativa delle controversie a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio*, ogni Stato membro designa un organismo competente per i reclami dei passeggeri a norma del presente regolamento ("organismo competente per i reclami dei passeggeri").

2. Se l'organismo competente per i reclami dei passeggeri è diverso dall'organismo nazionale responsabile dell'applicazione designato a norma dell'articolo 28, gli Stati membri informano la Commissione in merito all'organismo competente per i reclami dei passeggeri. La Commissione e l'organismo competente per i reclami dei passeggeri pubblicano tali informazioni sui rispettivi siti web.

3. Ogni passeggero può presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a una presunta violazione del presente regolamento.

4. Il passeggero può presentare un reclamo, conformemente al diritto nazionale, all'organismo competente per i reclami dei passeggeri anche qualora:

   a) il reclamo iniziale presentato al vettore o all'ente di gestione della stazione a norma dell'articolo 26 sia stato respinto; o

   b) il vettore o l'ente di gestione della stazione non risponda entro tre mesi dalla data in cui il passeggero ha presentato il reclamo iniziale a norma dell'articolo 26.

5. L'organismo competente per i reclami dei passeggeri conferma il ricevimento del reclamo entro due settimane dal suo ricevimento. Se ha il potere di emanare decisioni esecutive in casi individuali, l'organismo competente per i reclami dei passeggeri fornisce al passeggero una risposta motivata al suo reclamo entro un termine ragionevole. Qualora non abbia tale potere, può emettere un parere o una raccomandazione sul reclamo e informa il passeggero in merito ai mezzi di ricorso disponibili, compreso il diritto del passeggero di presentare un reclamo presso organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, e gli comunica i termini applicabili.

6. L'obbligo di cui al paragrafo 5 del presente articolo di informare i passeggeri in merito al loro diritto di presentare ricorso presso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie può essere soddisfatto rinviandoli allo strumento interattivo che riporta un elenco degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie notificati gestito dalla Commissione a norma dell'articolo 20 della direttiva 2013/11/UE o, se del caso, ai punti di contatto designati per la risoluzione alternativa delle controversie notificati alla Commissione a norma dell'articolo 24 di tale direttiva.

7. La procedura di trattamento dei reclami è messa a disposizione delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta in formato accessibile.

---

* 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).";

13) l'articolo 30 è sostituito dal seguente:

"Articolo 30
Scambio di informazioni e cooperazione transfrontaliera tra gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione

1. Qualora uno Stato membro designi organismi diversi a norma degli articoli 28 e 29 bis del presente regolamento, tali organismi assicurano lo scambio di informazioni pertinenti tra loro, in conformità del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio[*], al fine di aiutare l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo competente per i reclami dei passeggeri designato a norma dell'articolo 29 bis del presente regolamento possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i singoli reclami.

2. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione degli Stati membri si scambiano informazioni sulle loro attività nonché sui loro principi e le loro pratiche decisionali a fini di coordinamento transfrontaliero. La Commissione li assiste in tale compito.

---

[*] 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).";

14) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 30 bis
Informazioni su pratiche sospette di mancato rispetto

1. La Commissione può allertare gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di uno o più vettori, enti di gestione delle stazioni, venditori di biglietti, agenti di viaggio o operatori turistici. Qualora avvii un'indagine conformemente ai suoi poteri e alle sue procedure ai sensi del diritto nazionale, l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione informa la Commissione, su richiesta, delle sue conclusioni.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicata l'indipendenza operativa degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione.";

15) l'articolo 31 è sostituito dal seguente:

"Articolo 31
Sanzioni

1. Gli Stati membri stabiliscono le norme relative alle sanzioni applicabili in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere 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.

2. Nel quadro della cooperazione di cui all'articolo 30, l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione designato a norma dell'articolo 28 o qualsiasi altra autorità nazionale competente che agisca per suo conto può, su richiesta dell'organismo designato a norma dell'articolo 29 bis, indagare su una presunta violazione del presente regolamento e, se necessario, imporre sanzioni.";

16) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 31 bis
Comitato per i diritti dei passeggeri

1. La Commissione è assistita dal comitato di cui all'articolo 38 del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio*.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio**.

---

* 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).

** 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).";

17) l'articolo 32 è sostituito dal seguente:

"Articolo 32
Relazione

Entro … [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo] e successivamente ogni cinque anni, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento. Se necessario, tale relazione è corredata di proposte legislative adeguate.";

18) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 32 bis
Riesame delle norme di qualità del servizio

1. Entro ... [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo], la Commissione effettua, nell'ambito della prima relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento, una valutazione globale di tutte le norme di qualità del servizio.

2. La valutazione esamina in particolare gli elementi seguenti:

   a) i benefici misurabili per i passeggeri, in particolare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, nell'ambito del presente regolamento, anche rispetto alle varie norme di qualità del servizio in altri modi di trasporto;

b) l'efficacia di tali norme rispetto ad altri mezzi potenzialmente in grado di ottenere risultati comparabili per i passeggeri, in termini di efficienza sotto il profilo dei costi, proporzionalità e oneri amministrativi a carico degli operatori del mercato e delle autorità.

3. Sulla base dei risultati della valutazione globale, la Commissione può, se del caso, presentare una proposta legislativa per adeguare di conseguenza le norme di qualità del servizio di cui al presente regolamento.";

19) il testo che figura nell'allegato III del presente regolamento è aggiunto come allegato III al regolamento (UE) n. 181/2011.

Articolo 5

Modifiche del regolamento (UE) 2021/782

Il regolamento (UE) 2021/782 è così modificato:

1) all'articolo 3 sono aggiunti i punti seguenti:

"23) "cane da assistenza riconosciuto": un cane specificamente addestrato per aumentare l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità, ufficialmente riconosciuto in conformità delle norme nazionali applicabili, se tali norme esistono;

24) "formato accessibile": un formato che dà alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta accesso a qualsiasi informazione pertinente, anche fornendole accesso in maniera agevole e confortevole al pari di una persona che non abbia disabilità, e che soddisfa i requisiti di accessibilità definiti conformemente al diritto dell'Unione applicabile, in particolare alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio*.

---

* 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).";

2) l'articolo 8 è sostituito dal seguente:

"Articolo 8

Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi

Le imprese ferroviarie o, se del caso, le autorità competenti responsabili di un contratto di servizio pubblico ferroviario rendono pubbliche, con mezzi adeguati e in un formato accessibile, e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi su base permanente o temporanea.";

3) all'articolo 9, il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite nel formato più adatto, se possibile sulla base di informazioni di viaggio in tempo reale, anche utilizzando appropriate tecnologie di comunicazione. Va riservata particolare attenzione a garantire che tali informazioni siano disponibili in un formato accessibile.";

4) l'articolo 20 è così modificato:

a) al paragrafo 2, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

"b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile; qualora tale soggiorno risulti necessario per le circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10, l'impresa ferroviaria può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti. Ove possibile, si tiene conto delle esigenze di accessibilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle esigenze dei cani da assistenza riconosciuti;"

b) il paragrafo 5 è sostituito dal seguente:

"5. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi da 1 a 4, l'impresa ferroviaria presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, così come a quelle dei loro accompagnatori e dei cani da assistenza riconosciuti.";

5) l'articolo 22 è così modificato:

a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. Su richiesta, il gestore della stazione, l'impresa ferroviaria, il venditore di biglietti o il tour operator forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni, anche in un formato accessibile, in merito all'accessibilità della stazione, degli impianti correlati e dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile in conformità delle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1, e le informano in merito ai servizi offerti a bordo.";

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. In caso di stazioni non dotate di personale, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che le informazioni siano facilmente individuabili, anche in un formato accessibile, e che siano esposte conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 21, paragrafo 1, per quanto riguarda le più vicine stazioni dotate di personale e l'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.";

6) all'articolo 23, paragrafo 1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

"c) è consentito loro di essere accompagnate da un cane da assistenza riconosciuto conformemente al pertinente diritto nazionale;"

7) l'articolo 25 è così modificato:

a) il titolo è sostituito dal seguente:

"Articolo 25
Risarcimento per attrezzature per la mobilità, dispositivi di assistenza e cani da assistenza riconosciuti";

b) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

"1. Qualora le imprese ferroviarie o i gestori delle stazioni provochino lo smarrimento o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità, tra cui le sedie a ruote e dispositivi di assistenza, oppure provochino lo smarrimento o la lesione di cani da assistenza riconosciuti utilizzati da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, 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; e

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 dall'impresa ferroviaria o dal gestore della stazione conformemente al paragrafo 2.";

8) l'articolo 28 è così modificato:

a) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

"3. Informazioni dettagliate sulla procedura di trattamento dei reclami sono accessibili al pubblico, anche alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, in formato accessibile. Tali informazioni sono disponibili almeno nella lingua o nelle lingue ufficiali dello Stato membro in cui l'impresa ferroviaria è operativa.";

b) è inserito il paragrafo seguente:

"3 bis. Se l'impresa ferroviaria invoca l'esenzione dal pagamento dell'indennizzo di cui all'articolo 19, paragrafo 10, nella sua risposta informa il passeggero delle circostanze specifiche del ritardo, della perdita di coincidenza o della soppressione.";

9) l'articolo 30 è sostituito dal seguente:

"Articolo 30
Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Quando vendono biglietti per viaggi ferroviari, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator informano i passeggeri in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione essi possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione degli stessi soggetti. Essi forniscono tali informazioni, in formato cartaceo o elettronico o tramite altre modalità, anche in un formato accessibile. Essi specificano dove tali informazioni possono essere reperite in caso di soppressione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato.

2. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni informano adeguatamente i passeggeri, anche in un formato accessibile, nella stazione, a bordo del treno e sui rispettivi siti web, dei loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento e delle informazioni di contatto dell'organismo o degli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 31.";

10) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 30 bis
Mezzi di comunicazione con i passeggeri

Qualora le informazioni a norma del presente regolamento siano fornite ai passeggeri per via elettronica, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator provvedono affinché tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, possa essere conservata per ulteriori riferimenti. L'onere della prova per quanto riguarda la fornitura delle informazioni necessarie ai passeggeri è a carico delle imprese ferroviarie, dei gestori delle stazioni e dei venditori di biglietti. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

11) all'articolo 32 sono inseriti i paragrafi seguenti:

"2 bis. Gli Stati membri provvedono affinché i rispettivi organismi nazionali di applicazione dispongano di poteri sufficienti per intraprendere misure di applicazione.

2 ter. Nel caso in cui l'impresa ferroviaria invochi l'esenzione dal pagamento dell'indennizzo di cui all'articolo 19, paragrafo 10, essa fornisce, su richiesta dell'organismo nazionale di applicazione, prove adeguate di tale esenzione.";

12) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 34 bis
Informazioni su pratiche sospette di mancato rispetto

1. La Commissione può allertare gli organismi nazionali di applicazione in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di una/o più imprese ferroviarie, gestori dell'infrastruttura, gestori delle stazioni, venditori di biglietti o tour operator. Qualora avvii un'indagine conformemente ai suoi poteri e alle sue procedure ai sensi del diritto nazionale, l'organismo nazionale di applicazione informa la Commissione, su richiesta, delle sue conclusioni.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicata l'indipendenza operativa degli organismi nazionali di applicazione.";

13) all'articolo 38, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

"2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011.";

14) l'articolo 39 è sostituito dal seguente:

"Articolo 39
Relazione

Entro … [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo] e successivamente ogni cinque anni, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento. Se necessario, la relazione è corredata di proposte legislative adeguate.";

15) è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 39 bis
Riesame delle norme di qualità del servizio

1. Entro ... [cinque anni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento modificativo], la Commissione effettua, nell'ambito della prima relazione in merito al funzionamento, all'applicazione e ai risultati del presente regolamento, una valutazione globale di tutte le norme di qualità del servizio.

2. La valutazione esamina in particolare gli elementi seguenti:

a) i benefici misurabili per i passeggeri, in particolare le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, nell'ambito del presente regolamento, anche rispetto alle varie norme di qualità del servizio in altri modi di trasporto;

b) l'efficacia di tali norme rispetto ad altri mezzi potenzialmente in grado di ottenere risultati comparabili per i passeggeri, in termini di efficienza sotto il profilo dei costi, proporzionalità e oneri amministrativi a carico degli operatori del mercato e delle autorità.

3. Sulla base dei risultati della valutazione globale, la Commissione può, se del caso, presentare una proposta legislativa per adeguare di conseguenza le norme di qualità del servizio di cui al presente regolamento.".

Articolo 6

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 23 ottobre 2027.

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

Fatto a …,

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
La presidente	*Il presidente*

ALLEGATO I

"ALLEGATO I

Assistenza sotto la responsabilità dei gestori aeroportuali

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

– comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la loro richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal di cui all'articolo 5,

– spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione,

– adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli,

– procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando le procedure di controllo di frontiera, doganali e di sicurezza,

– imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a ruote o altra assistenza specifica necessaria, a seconda dei casi,

– procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere,

– riporre e recuperare il bagaglio a bordo,

– procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile,

– sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a ruote o altra assistenza specifica necessaria, a seconda dei casi,

– procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, espletando le procedure di controllo di frontiera e doganali,

– procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato,

– prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche,

– recarsi ai servizi igienici in caso di necessità.

Quando una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta è assistita da un accompagnatore, quest'ultimo deve, qualora gli sia richiesto, poter prestare la necessaria assistenza in aeroporto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

Gestione a terra di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a ruote elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose.

Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile.

Procedura di reclamo e risarcimento per attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite.

Assistenza a terra di cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

Comunicazione, in formati accessibili, di informazioni necessarie per prendere un volo, tra cui:

– orientamenti generali sul tempo minimo di presentazione nei punti d'incontro designati all'interno del terminal e sui tempi minimi di coincidenza tra i terminal,

– disposizioni di sicurezza applicate,

– accessibilità del terminal.

ALLEGATO II

Assistenza da parte dei vettori aerei

Trasporto in cabina dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale. Trasporto di attrezzature per la mobilità, comprese le procedure di reclamo e risarcimento per attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite.

Oltre agli apparecchi medici, trasporto di al massimo due dispositivi di mobilità per persona con disabilità o persona a mobilità ridotta, comprese sedie a ruote elettriche (previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose).

Comunicazione, in formati accessibili, di informazioni essenziali in merito a un volo, tra cui:

– accessibilità degli aeromobili,

– condizioni alle quali è richiesto un accompagnatore,

– condizioni alle quali il servizio di trasporto può essere rifiutato.

Realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità.

Se necessario, assistenza per raggiungere i servizi igienici.

Qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia assistita da un accompagnatore, il vettore aereo effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale persona un posto a sedere vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.".

ALLEGATO II

"ALLEGATO II

assistenza nei porti, compresi l'imbarco e lo sbarco,

conformemente agli articoli 10 e 13

1. Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

– comunicare il loro arrivo in un terminale portuale o, se possibile, un porto e la loro richiesta di assistenza,

– spostarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione, se presente, o alla nave,

– adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario,

– procedere dal banco dell'accettazione, se presente, alla nave, attraverso i controlli di frontiera e di sicurezza,

– imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a ruote o altra assistenza specifica necessaria,

– procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore,

– riporre e recuperare il bagaglio a bordo,

– procedere dal posto a sedere al portellone della nave,

– sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a ruote o altra assistenza specifica necessaria,

– ritirare i bagagli, se necessario, e procedere attraverso i controlli di frontiera e doganali,

– procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato,

– recarsi, in caso di necessità, ai servizi igienici (se presenti).

2. Quando una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta è assistita da un accompagnatore, quest'ultimo deve, qualora gli sia richiesto, poter prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

3. Gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità comprese, ad esempio, le sedie a ruote elettriche.

4. Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita con altra attrezzatura che costituisca un'alternativa adeguata.

5. Procedura di reclamo e risarcimento per attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite.

6. Assistenza a terra di cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

7. Comunicazione, in formati accessibili, di informazioni necessarie per le operazioni di imbarco e di sbarco, tra cui:

– orientamenti generali sul tempo minimo di presentazione nei punti d'incontro designati all'interno del porto e sui tempi minimi di coincidenza tra i terminali portuali,

– disposizioni di sicurezza applicate,

– accessibilità del terminale.

ALLEGATO III

assistenza a bordo delle navi conformemente agli articoli 10 e 13

1. Trasporto sulla nave di cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale.

2. Trasporto di apparecchi medici e delle attrezzature per la mobilità necessari alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta, comprese sedie a ruote elettriche.

3. Informazioni sulle procedure di reclamo e risarcimento per attrezzature danneggiate o smarrite.

4. Comunicazione, in formati accessibili, di informazioni essenziali relative a un itinerario e all'accessibilità del mezzo di trasporto.

5. Condizioni alle quali il servizio di trasporto può essere rifiutato.

6. Realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità.

7. Se necessario, assistenza per raggiungere i servizi igienici (se presenti).

8. Condizioni alle quali è richiesto un accompagnatore.

9. Qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia assistita da un accompagnatore, il vettore compie ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale accompagnatore un posto a sedere o una cabina vicino alla persona con disabilità accompagnata o alla persona a mobilità ridotta accompagnata.".

ALLEGATO III

"ALLEGATO III

norme minime di qualità del servizio per i vettori e gli enti di gestione delle stazioni

1. Informazioni da fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta in modo trasparente, accessibile, non discriminatorio, efficace e proporzionato in merito a quanto segue:

   a) i loro diritti ai sensi del presente regolamento;

   b) le disposizioni e le restrizioni applicabili in materia di sicurezza;

   c) le prescrizioni relative al trasporto di cani da assistenza riconosciuti;

   d) le condizioni alle quali è richiesta la presenza di un accompagnatore (solo per i vettori);

   e) l'accessibilità degli autobus utilizzati (solo per i vettori);

   f) l'accessibilità delle stazioni (solo per gli enti di gestione delle stazioni);

   g) gli orientamenti generali sui tempi minimi di registrazione e di presentazione nei punti d'incontro designati all'interno della stazione;

   h) le condizioni per il trasporto di attrezzature per la mobilità (solo per i vettori).

2. Procedura di reclamo e risarcimento per attrezzature per la mobilità danneggiate o smarrite.

3. Realizzazione della formazione sulla sensibilizzazione e l'assistenza in materia di disabilità.

4. Cooperazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.

5. Condizioni alle quali il servizio di trasporto può essere rifiutato.".