



Consiglio  
dell'Unione europea

Bruxelles, 8 dicembre 2023  
(OR. en)

16284/23

---

---

**Fascicolo interistituzionale:  
2023/0437(COD)**

---

---

**TRANS 563  
CODEC 2361**

## **PROPOSTA**

---

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	30 novembre 2023
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	COM(2023) 753 final
Oggetto:	Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione

---

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento COM(2023) 753 final.

---

All.: COM(2023) 753 final



COMMISSIONE  
EUROPEA

Bruxelles, 29.11.2023  
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

## RELAZIONE

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

#### • **Motivi e obiettivi della proposta**

La presente proposta legislativa di revisione del quadro normativo in materia di diritti dei passeggeri<sup>1</sup> contribuirà a incentivare l'uso di modi di trasporto collettivi e, di conseguenza, anche ad attuare il Green Deal. Si tratta di un'azione essenziale nel contesto della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente<sup>2</sup> adottata dalla Commissione nel 2020.

I diritti dei passeggeri si basano su una dozzina di diritti distinti e complementari prima, durante e dopo il viaggio, tra cui il diritto all'accessibilità e all'assistenza per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, il diritto all'informazione prima e nelle varie fasi del viaggio, il diritto all'esecuzione del contratto di trasporto in caso di perturbazione, il diritto al risarcimento in determinate circostanze, il diritto a un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami. Poiché i diritti dei passeggeri dell'UE si applicano ogni anno a oltre 13 miliardi di passeggeri che viaggiano nell'UE, la protezione dei passeggeri è diventata un'iniziativa faro dell'UE. A dispetto dei notevoli progressi compiuti negli ultimi 20 anni, permangono tuttavia numerose sfide.

La presente revisione affronta due settori problematici, la cui individuazione è stata confermata da una valutazione d'impatto. Innanzitutto le carenze nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri impediscono ai passeggeri di tutti i modi di trasporto di godere pienamente dei loro diritti. Dall'adozione dei vari regolamenti sui diritti dei passeggeri questo problema si è reiterato nel tempo. È già stato individuato in relazioni e studi della Commissione<sup>3</sup>.

Come dimostrato da diverse indagini Eurobarometro, la scarsa consapevolezza dei passeggeri in merito ai loro diritti e i problemi di applicazione di tali diritti sono questioni ricorrenti. Dall'ultima indagine del 2019<sup>4</sup> emerge che soltanto un cittadino dell'UE su tre sa di essere protetto da diritti specifici quando viaggia impiegando i mezzi di trasporto collettivo nell'UE.

La mancanza di consapevolezza da parte dei passeggeri e i problemi riscontrati nell'applicazione dei loro diritti sono stati evidenziati anche dalla Corte dei conti europea nella sua relazione del 2018 "I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare"<sup>5</sup>. Anche la pandemia di COVID-19 ha dimostrato tale circostanza: i passeggeri non erano a conoscenza dei loro diritti e spesso non sapevano a chi rivolgersi quando intendevano farli rispettare. Nella relazione speciale del 2021 "I diritti dei

---

<sup>1</sup> Il quadro normativo in materia di diritti dei passeggeri è costituito da cinque regolamenti: il regolamento (CE) n. 261/2004 e il regolamento (CE) n. 1107/2006 per il trasporto aereo, il regolamento (UE) n. 1177/2010 per il trasporto per vie navigabili, il regolamento (UE) n. 181/2011 per il trasporto effettuato con autobus e il regolamento (UE) 2021/782 che sostituisce il regolamento (CE) n. 1371/2007 per il trasporto ferroviario.

<sup>2</sup> Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro (COM(2020) 789 final).

<sup>3</sup> Cfr. valutazione d'impatto SWD(2023) 386, sezione 2, sulla definizione del problema.

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip\\_19\\_6814](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_19_6814). È in fase di preparazione una nuova indagine Eurobarometro sui diritti dei passeggeri, i cui risultati sono attesi per il primo trimestre del 2024.

<sup>5</sup> Corte dei conti europea, Relazione speciale n. 30/2018, [I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare](#).

passaggeri del trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19: nonostante gli sforzi della Commissione, alcuni diritti importanti non sono stati tutelati" la Corte dei conti europea è giunta alla medesima conclusione<sup>6</sup>.

Il secondo problema affrontato nella presente proposta ha carattere più ristretto: si concentra sul diritto al rimborso dell'intero costo di un biglietto aereo quando il volo non viene effettuato come previsto, una questione che è stata aggravata dalla pandemia di COVID-19. Attualmente le regole in materia di rimborso non sono chiare quando i passeggeri aerei effettuano le loro prenotazioni tramite un intermediario.

In associazione alla presente proposta, un terzo problema, la protezione dei passeggeri durante i viaggi multimodali, è affrontata in un'altra proposta legislativa relativa all'estensione dei diritti dei passeggeri ai viaggi multimodali<sup>7</sup>.

Per quanto concerne le carenze nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto, gli obiettivi sono duplici: innanzitutto, garantire un'applicazione efficace ed efficiente in tutti gli Stati membri, consentendo agli organismi nazionali di applicazione di disporre di strumenti più efficaci per monitorare il rispetto dei diritti dei passeggeri da parte degli operatori e, in secondo luogo, garantire un trattamento più efficace dei reclami per i passeggeri, fornendo loro un sistema rapido, semplice e accessibile. La presente proposta contribuirà ad armonizzare le regole per i vari modi di trasporto, sfruttando al meglio i recenti sviluppi nel nuovo regolamento (UE) 2021/782 sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e la proposta della Commissione del 2013 di modificare il regolamento (UE) n. 261/2004<sup>8</sup>. Potenzialmente, tutti i passeggeri tutelati dai diritti dei passeggeri trarrebbero vantaggio da queste nuove misure.

Per quanto riguarda il rimborso dei passeggeri aerei che hanno effettuato la prenotazione tramite un intermediario, l'obiettivo è garantire una procedura di rimborso chiara per tutti gli attori coinvolti (ad esempio vettori, intermediari e passeggeri). Circa 450 milioni di passeggeri l'anno che hanno prenotato i biglietti tramite intermediari potrebbero beneficiare di tali misure.

La questione delle dimensioni standardizzate per i bagagli a mano è stata recentemente sollevata dal Parlamento europeo in una risoluzione<sup>9</sup>. La proposta della Commissione del 2013 di modificare il regolamento (CE) n. 261/2004 risponde già ad alcune delle preoccupazioni del Parlamento europeo, in particolare l'obbligo per i vettori aerei di informare i passeggeri in merito al bagaglio autorizzato previsto dalle rispettive prenotazioni. Tuttavia i passeggeri sono spesso confrontati a una mancanza di chiarezza anche per quanto concerne il bagaglio a mano consentito a seconda della compagnia aerea e della classe tariffaria, a causa della proliferazione di dimensioni e pesi diversi consentiti dalle diverse compagnie aeree e per classi diverse di biglietti. Pur prendendo atto della libertà dei vettori aerei di fissare le tariffe aeree, dovrebbe

---

<sup>6</sup> [Corte dei conti europea, Relazione speciale n. 15/2021, I diritti dei passeggeri del trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19: nonostante gli sforzi della Commissione, alcuni diritti importanti non sono stati tutelati.](#)

<sup>7</sup> Cfr. proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali (COM(2023) 752 final del 29.11.2023).

<sup>8</sup> Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 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 il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli (COM(2013) 130 final del 13.3.2013).

<sup>9</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344\\_IT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_IT.html).

esserci un numero limitato di dimensioni e pesi comuni per ridurre la confusione. I vettori aerei dovrebbero collaborare con i fabbricanti di aeromobili e di valigie, se necessario, al fine di concordare tali norme, ma dovrebbero altresì fornire informazioni sulla loro conformità alle norme di settore in materia di peso e dimensioni del bagaglio a mano nel contesto delle loro norme di qualità del servizio, in merito alle quali devono altresì riferire.

Infine, in altri modi di trasporto diversi da quello aereo, il vettore che impone a una persona con disabilità di viaggiare accompagnato da un assistente deve consentire a quest'ultimo di viaggiare gratuitamente. Le regole relative ai diversi modi di trasporto volte ad attuare ulteriormente l'accessibilità di cui all'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD) dovrebbero essere ulteriormente allineate e includere anche il trasporto aereo. Se un vettore aereo impone a una persona con disabilità di viaggiare accompagnata da un assistente per conformarsi ai requisiti di legge in materia di sicurezza aerea, il vettore aereo dovrebbe essere tenuto a trasportare gratuitamente l'accompagnatore. Si tratta di un presupposto importante affinché le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta possano utilizzare trasporti aerei a condizioni simili a quelle delle altre persone. Si tratterà pertanto di un passo significativo verso l'attuazione nel diritto dell'UE degli obblighi in materia di accessibilità previsti dalla convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

Nel complesso, la riforma affronta le carenze nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri esistenti e non stabilisce nuovi diritti dei passeggeri in quanto tali, raggiungendo un equilibrio tra la protezione dei passeggeri e gli obblighi dei vettori e dei gestori dell'infrastruttura.

Questa iniziativa fa parte del programma di lavoro della Commissione per il 2023, dove figura nell'allegato II (iniziative REFIT) sotto il titolo "Un'economia al servizio delle persone"<sup>10</sup>.

- **Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore normativo interessato**

Nella strategia per una mobilità sostenibile e intelligente la Commissione si è impegnata ad adottare misure volte a garantire che i diritti dei passeggeri dell'UE siano attuati in modo più efficace, siano più chiari sia per i vettori che per i passeggeri, offrano un'assistenza adeguata e rimborsi, anche in caso di perturbazioni, nonché sanzioni idonee se le norme non sono correttamente applicate, così come ad esaminare le opzioni e i vantaggi per procedere con un quadro multimodale per i diritti dei passeggeri (azione 63). La proposta è pertanto in linea con la politica in materia di diritti dei passeggeri.

In misura significativa, le modifiche proposte in materia di applicazione tengono conto tanto delle nuove regole di cui al nuovo regolamento ferroviario (regolamento (UE) 2021/782) quanto della proposta della Commissione del 2013 di modificare il regolamento (UE) n. 261/2004. Ciò consentirebbe la semplificazione e l'armonizzazione del quadro normativo a vantaggio dei passeggeri europei.

Il nuovo regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario ha introdotto diverse regole nuove che potrebbero essere utili anche per la protezione dei passeggeri che viaggiano con altri modi di trasporto, quali l'obbligo per gli operatori di condividere le informazioni pertinenti con gli organismi nazionali di applicazione, strumenti migliori a disposizione di questi ultimi organismi e un nuovo modulo standardizzato a livello di UE per l'indennizzo e il rimborso. Le misure strategiche presentate nella presente proposta sono pertanto complementari al nuovo regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

---

<sup>10</sup> Programma di lavoro della Commissione per il 2023 - Un'Unione salda e unita (COM(2022) 548 final del 18.10.2022).

Per quanto riguarda i diritti dei passeggeri del trasporto aereo, già nel 2013 la Commissione ha proposto modifiche al regolamento (CE) n. 261/2004 per chiarire i diritti dei passeggeri e renderli più efficaci. Secondo la Commissione, le regole proposte nel 2013 per una migliore applicazione dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo sono ancora idonee allo scopo. Si trattava di un fascicolo prioritario in sospenso dai suoi precedenti programmi di lavoro annuali e rimane un fascicolo prioritario in sospenso per il 2024<sup>11</sup>. Le tre istituzioni dell'UE hanno stabilito priorità legislative comuni per il 2023 e il 2024, sulle quali intendono compiere progressi sostanziali, e anche la proposta del 2013 figura in tale contesto<sup>12</sup>.

In tale contesto, le regole proposte per una migliore applicazione individuate nella proposta concernente i trasporti aerei del 2013 (come la possibilità per la Commissione di chiedere agli organismi nazionali di applicazione di indagare in merito a specifiche pratiche sospette da parte degli operatori) sono utili anche per la protezione dei passeggeri che utilizzano altri modi di trasporto. Si propone pertanto di estendere tali regole agli altri modi di trasporto. Per quanto concerne i diritti dei passeggeri del trasporto aereo, le misure strategiche presentate nella presente proposta sono pertanto complementari alla proposta legislativa del 2013.

Nel 2021 la Commissione ha pubblicato tre valutazioni del quadro normativo per i diritti dei passeggeri nel trasporto per vie navigabili e nel trasporto con autobus, nonché per le persone a mobilità ridotta che viaggiano in aereo<sup>13</sup>. Dalle tre valutazioni è emerso tra l'altro che sussistono margini di miglioramento per quanto riguarda l'applicazione di tali regolamenti.

Come dimostrato da diverse indagini Eurobarometro, la scarsa consapevolezza dei passeggeri in merito ai loro diritti e i problemi di applicazione di tali diritti sono questioni ricorrenti. Dall'ultima indagine del 2019<sup>14</sup> emerge che soltanto un cittadino dell'UE su tre sa di essere protetto da diritti specifici quando viaggia ricorrendo a servizi di trasporto aereo, ferroviario, con autobus e per vie navigabili nell'UE (un risultato analogo a quello dell'indagine Eurobarometro 2014). Per questo motivo la Commissione organizza regolarmente campagne di sensibilizzazione in materia di diritti dei passeggeri e offre informazioni sullo sportello digitale unico "La tua Europa" e su un'applicazione mobile sui diritti dei passeggeri disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

La mancanza di consapevolezza da parte dei passeggeri e i problemi riscontrati nell'applicazione dei loro diritti sono stati evidenziati anche dalla Corte dei conti europea nelle sue relazioni del 2018 e del 2021 di cui sopra.

- **Coerenza con le altre normative dell'Unione**

La proposta tiene conto di altri atti legislativi dell'UE attualmente in fase di revisione o di elaborazione, al fine di garantire l'armonizzazione e la coerenza. Tra queste figurano in particolare le iniziative in corso in materia di tutela dei consumatori, di cui fanno parte i

---

<sup>11</sup> Programma di lavoro della Commissione 2024 - Trasformare il presente e prepararsi al futuro (COM(2023) 638 final del 17.10.2023), allegato III, pag. 28, n. 109.

<sup>12</sup> Cfr. procedura interistituzionale 2013/0072(COD)  
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)  
e l'elenco delle priorità legislative comuni per il 2023 e il 2024:  
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

<sup>13</sup> SWD(2021) 417 final, SWD(2021) 413 final e SWD(2021) 415 final.  
[https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15\\_en?prefLang=it](https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en?prefLang=it).

<sup>14</sup> Indagine speciale Eurobarometro 2019 sul parere dei cittadini dell'UE in merito ai diritti dei passeggeri, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200> (solo in EN).

regolamenti dell'UE sui diritti dei passeggeri, che sono anche complementari alla presente iniziativa, senza tuttavia sovrapporvisi.

Per quanto concerne la revisione della direttiva (UE) 2015/2032 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, anche le norme sui pacchetti turistici di cui a tale direttiva e la proposta di revisione della stessa<sup>15</sup> sono coerenti con la presente proposta: sebbene entrambe le iniziative si occupino di viaggi, esse riguardano due mercati distinti. Mentre la presente proposta, in linea con la legislazione vigente in materia di diritti dei passeggeri e con la proposta di modifica degli stessi, riguarda esclusivamente i servizi di trasporto passeggeri (ad esempio una combinazione di un servizio di trasporto ferroviario e di uno con autobus), le norme sui pacchetti turistici riguardano una combinazione di diversi servizi turistici offerti da un organizzatore (ad esempio un pacchetto che combina un volo e una sistemazione in albergo). Tuttavia, se un fornitore di servizi (vettore) annulla il servizio, gli organizzatori ai sensi della proposta di direttiva sui pacchetti turistici e gli intermediari che hanno pagato a partire da un proprio conto biglietti di trasporto per conto del passeggero a norma della presente proposta hanno il diritto di ricevere il rimborso da tali fornitori di servizi entro sette giorni. Anche i passeggeri che prenotano un biglietto aereo tramite un intermediario saranno rimborsati entro 14 giorni, come avviene per i viaggiatori che hanno acquistato pacchetti. Mentre la proposta di direttiva sui pacchetti turistici riguarda anche questioni quali gli anticipi e la protezione in caso d'insolvenza, la protezione dei passeggeri in caso di insolvenza dei vettori aerei e di gravi crisi sarà affrontata nella revisione in corso del regolamento (CE) n. 1008/2008 (regolamento sui servizi aerei), in particolare attraverso misure volte a migliorare l'idoneità finanziaria e la resilienza dei vettori aerei e a prevenire situazioni di fallimento o crisi di liquidità<sup>16</sup>.

L'applicazione della legislazione in materia di tutela dei consumatori si basa su due pilastri complementari. Innanzitutto, i consumatori possono avvalersi di strumenti di applicazione a livello privato: ricorso dinanzi a un organo giurisdizionale o risoluzione extragiudiziale delle controversie. Nel 2023 la Commissione ha adottato una proposta che modifica la direttiva 2013/11/UE (direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie) al fine di migliorare ulteriormente la risoluzione extragiudiziale delle controversie<sup>17</sup>, singolarmente o in gruppo. La presente proposta rafforza la risoluzione alternativa delle controversie, in quanto impone agli organismi nazionali di applicazione di informare i passeggeri in merito alle possibilità di risoluzione alternativa delle controversie. In secondo luogo, i consumatori possono essere tutelati mediante un'applicazione delle norme a livello pubblico, attuata principalmente dalle autorità pubbliche che tutelano gli interessi collettivi dei consumatori. I diritti dei passeggeri sono applicati in primo luogo dagli organismi nazionali di applicazione competenti per i regolamenti dell'UE in materia di diritti dei passeggeri. Il regolamento (UE) 2017/2394 (regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori) è uno strumento complementare che istituisce un quadro di cooperazione atto a consentire alle autorità nazionali di tutti i paesi dello Spazio economico europeo di affrontare congiuntamente le violazioni delle norme in materia di tutela dei consumatori (compresi i diritti dei passeggeri) quando il prestatore di servizi e il consumatore sono stabiliti in paesi diversi. Le azioni basate sul regolamento sulla

---

<sup>15</sup> Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/20, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM(2023) 753 final del 29.11.2023).

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisione-del-regolamento-sui-servizi-aerei\\_it](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisione-del-regolamento-sui-servizi-aerei_it).

<sup>17</sup> Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 (COM(2023) 649 final del 17.10.2023).

cooperazione per la tutela dei consumatori nei confronti di compagnie aeree e intermediari hanno dimostrato che i dialoghi possono essere uno strumento utile per sostenere l'applicazione dei diritti dei passeggeri, ma anche che le regole in vigore devono essere rafforzate, in particolare quando un intermediario è stato coinvolto nell'acquisto del biglietto<sup>18</sup>.

La presente proposta è coerente con il regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione relativo ai servizi di informazione sulla mobilità multimodale<sup>19</sup>. Tale regolamento impone ai titolari dei dati (ad esempio le autorità dei trasporti, gli operatori dei trasporti e i gestori dell'infrastruttura) di rendere accessibili i dati sulle reti di trasporto (compresi i dati sui servizi di trasporto quali orari e orari di operatività) agli utenti dei dati, attraverso i punti di accesso nazionali istituiti dagli Stati membri, quando i dati sono disponibili in un formato digitale leggibile tramite un dispositivo informatico. La presente proposta è altresì coerente con la proposta di revisione del regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione<sup>20</sup>. Tale revisione estende l'obbligo summenzionato aggiungendo gradualmente, dal dicembre 2025 al dicembre 2028, tipi di dati dinamici quali gli orari di arrivo e di partenza in tempo reale. Ciò è di fondamentale importanza per la presente proposta per quanto concerne le informazioni in tempo reale ai passeggeri in merito alle perturbazioni del viaggio quando cambiano modo di trasporto. Ciò sarà ulteriormente sostenuto dalla proposta di modifica della direttiva sui sistemi di trasporto intelligenti<sup>21</sup>. Tale modifica dovrebbe garantire che le applicazioni di sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto su strada consentano un'integrazione senza soluzione di continuità con altri modi di trasporto, quali la ferrovia o la mobilità attiva, facilitando in tal modo, ove possibile, il passaggio a detti modi, al fine di migliorare l'efficienza e l'accessibilità.

La presente proposta è inoltre coerente con la comunicazione relativa a uno spazio comune europeo di dati sulla mobilità, che delinea la via da seguire proposta per la creazione di uno spazio comune europeo dei dati sulla mobilità, compresi i suoi obiettivi, le sue caratteristiche principali, le misure di sostegno e le tappe fondamentali. L'obiettivo è facilitare l'accesso a dati provenienti da fonti di dati esistenti e future in materia di trasporti e mobilità, nonché la messa in comune e la condivisione di tali dati<sup>22</sup>.

## **2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ**

### **• Base giuridica**

L'articolo 91, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) funge da base giuridica per l'adozione della legislazione dell'UE relativa a una politica comune dei

---

<sup>18</sup> [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel\\_it](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_it).

<sup>19</sup> Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale (GU L 272, 21.10.2017, pag. 1).

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Viaggi-multimodali-in-tutta-lUE-nuove-specifiche-per-i-servizi-di-informazione\\_it](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Viaggi-multimodali-in-tutta-lUE-nuove-specifiche-per-i-servizi-di-informazione_it).

<sup>21</sup> Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2010/40/UE sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto (COM(2021) 813 final - 2021/0419 (COD)) - (il Parlamento europeo e il Consiglio hanno approvato il testo provvisorio nel giugno 2023).

<sup>22</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni – Creazione di uno spazio comune europeo dei dati sulla mobilità (COM(2023)751 final del 29.11.2023).

trasporti. Tale disposizione costituisce la base giuridica dei regolamenti sui diritti dei passeggeri attualmente in vigore. Inoltre, a norma dell'articolo 100, paragrafo 2, TFUE, il legislatore dell'Unione può stabilire le opportune disposizioni per la navigazione marittima.

- **Sussidiarietà (per la competenza non esclusiva)**

Il livello di protezione dei passeggeri era piuttosto limitato prima dell'adozione dei regolamenti sui diritti dei passeggeri. All'interno del mercato unico, numerosi vettori (non soltanto compagnie aeree, ma anche imprese ferroviarie e di trasporto marittimo, e sempre più compagnie di autobus) forniscono i loro servizi in diversi Stati membri e persino oltre i confini dell'Unione. Di conseguenza, al fine di garantire parità di condizioni a tutti gli attori coinvolti nella fornitura di servizi di trasporto (ad esempio vettori, gestori dell'infrastruttura (particolarmente rilevanti per le persone a mobilità ridotta), intermediari, ecc.), che spesso hanno natura transfrontaliera, è necessaria un'armonizzazione dei diritti dei passeggeri a livello di UE. Resta il fatto che l'applicazione efficace si basa sulla cooperazione tra gli Stati membri e che le attività di monitoraggio sono svolte a livello nazionale. Per quanto riguarda il rimborso da parte degli intermediari, il mercato dei viaggi aerei nell'UE è essenzialmente transfrontaliero e alcuni dei maggiori intermediari sono operatori internazionali del mercato. Un'azione a livello nazionale può portare a distorsioni del mercato interno, mentre i passeggeri devono poter far valere i loro diritti nello stesso modo e beneficiare della medesima protezione indipendentemente dallo Stato membro in cui viaggiano.

Le nuove misure relative all'applicazione consentirebbero di rendere più efficaci i diritti esistenti, facendo sì che le pratiche di applicazione attuate dagli organismi nazionali di applicazione incoraggino i vettori, gli operatori dei terminali e gli intermediari (in particolare quelli che non sempre applicano in modo pienamente conforme le regole vigenti in materia di diritti dei passeggeri) a garantire ai passeggeri la migliore protezione possibile e rimuovendo gli ostacoli che impediscono ai cittadini di esercitare efficacemente i loro diritti sanciti dalla legislazione dell'UE. Un'attuazione più efficace dei diritti dei passeggeri incentiverà le persone a utilizzare maggiormente i trasporti pubblici anziché le vetture private e contribuirà in tal modo al Green Deal. Le nuove misure contribuiranno, infine, a rafforzare la protezione dei passeggeri aerei in tutta l'UE, garantendo che siano rimborsati anche se hanno effettuato la loro prenotazione tramite un intermediario. Per questi motivi, i problemi di cui sopra richiedono un'azione a livello di UE.

- **Proporzionalità**

Come illustrato in maniera dettagliata nel capitolo 7 della valutazione d'impatto che accompagna la presente proposta e al punto 3 che segue, entrambe le opzioni relative all'applicazione delle norme si limitano a quanto necessario per conseguire gli obiettivi strategici generali volti a garantire il corretto funzionamento del mercato unico del trasporto di passeggeri e a conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori per i passeggeri che viaggiano con un unico modo di trasporto o che cambiano modo di trasporto durante il viaggio, consentendo a vettori, intermediari e operatori dei terminali (questi ultimi in particolare per le persone a mobilità ridotta) e alle amministrazioni nazionali di applicare e far rispettare tali diritti in modo efficiente ed efficace. Lo stesso vale per le opzioni strategiche volte ad affrontare la mancanza di chiarezza delle regole in materia di rimborso quando un volo è prenotato tramite un intermediario.

- **Scelta dell'atto giuridico**

Trattandosi di una proposta di revisione di cinque regolamenti esistenti, anche lo strumento scelto è un regolamento.

### **3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO**

- **Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

Nel periodo 2020-2021 la Commissione ha effettuato valutazioni dei regolamenti sui diritti dei passeggeri per quanto concerne le persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (regolamento (CE) n. 1107/2006), nel trasporto per vie navigabili (regolamento (UE) n. 1177/2010) e nel trasporto effettuato con autobus (regolamento (UE) n. 181/2011). Le tre valutazioni evidenziano che sussistono ancora sfide, in particolare per quanto riguarda l'applicazione di tali regole, il loro monitoraggio e la loro applicazione. È emerso che l'entità delle attività di monitoraggio della conformità varia notevolmente da uno Stato membro all'altro e che gli organismi nazionali di applicazione spesso non sanno con esattezza se i diritti dei passeggeri sono tutelati e come. Il numero totale di reclami presentati agli organismi nazionali di applicazione rimane complessivamente basso o molto basso: circa 15 reclami per milione di passeggeri per quanto concerne i diritti dei passeggeri a mobilità ridotta nel trasporto aereo, circa un reclamo per milione di passeggeri per quanto riguarda i diritti dei passeggeri che viaggiano per vie navigabili e circa 1,5 reclami per milione di passeggeri per i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, ma non è chiaro se ciò avvenga perché i diritti dei passeggeri sono ben tutelati o se sia dovuto al fatto che i passeggeri non presentano reclami e, qualora sia quest'ultimo il caso, per quali motivi, tra i quali il fatto che non siano a conoscenza dei diritti riconosciuti ai passeggeri.

- **Consultazioni dei portatori di interessi**

L'obiettivo delle consultazioni era raccogliere elementi di prova qualitativi e quantitativi dai pertinenti gruppi di portatori di interessi e dal pubblico in generale.

I pertinenti gruppi di portatori di interessi sono costituiti da organizzazioni che rappresentano i consumatori e i passeggeri (comprese le persone con disabilità), organismi nazionali di applicazione e altre autorità pubbliche, organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, vettori (compagnie aeree, imprese ferroviarie, imprese di autobus, armatori) e loro associazioni, operatori dei terminali (gestori aeroportuali, gestori delle stazioni ferroviarie, operatori di stazioni di autobus, operatori dei terminali portuali) e loro associazioni, intermediari (venditori intermediari di biglietti, agenzie di viaggio online, organizzatori di pacchetti turistici) e loro associazioni, compagnie di assicurazione e fondi di protezione contro l'insolvenza, società di carte di credito e agenzie di reclamo.

La Commissione ha consultato i portatori di interessi ricorrendo ai metodi seguenti: risposte all'invito a presentare contributi, consultazione pubblica aperta online, consultazione pubblica mirata dei pertinenti gruppi di portatori di interessi mediante questionari online, interviste, seminari e riunioni del gruppo di esperti degli organismi nazionali di applicazione<sup>23</sup>.

- **Assunzione e uso di perizie**

Corte dei conti

La Commissione ha altresì tenuto conto della relazione speciale n. 30/2018 della Corte dei conti europea: "I passeggeri nell'Unione europea hanno pieni diritti, ma devono ancora lottare per farli rispettare", nonché della relazione speciale n. 15/2021 "I diritti dei passeggeri del

---

<sup>23</sup> Per maggiori informazioni sulla consultazione dei portatori di interessi, cfr. relazione riepilogativa di cui all'allegato 2 della valutazione d'impatto (SWD(2023) 386).

trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19". Tali raccomandazioni mirano a migliorare la coerenza, la chiarezza e l'efficacia del quadro dell'UE in materia di diritti dei passeggeri, a conferire strumenti più efficaci agli organismi nazionali di applicazione e a rafforzare il mandato della Commissione.

#### Studi di valutazione

Anche le tre valutazioni dei diritti dei passeggeri per il trasporto per vie navigabili, per quello effettuato con autobus e per le persone a mobilità ridotta che viaggiano in aereo, pubblicate nel 2021, sono servite da consulenza esterna.

#### Altri studi e indagini

Sono stati inoltre presi in considerazione studi esterni sul livello attuale di protezione dei diritti dei passeggeri aerei nell'UE<sup>24</sup> (2020) e sui diritti dei passeggeri nel trasporto multimodale<sup>25</sup> (2019), nonché l'indagine Eurobarometro sui diritti dei passeggeri condotta nel 2019<sup>26</sup>.

#### Valutazione d'impatto

A sostegno della valutazione d'impatto è stato effettuato uno studio esterno.

La proposta di regolamento 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 concerne l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione è accompagnata da una relazione sulla valutazione d'impatto, che il 7 luglio 2023 ha ricevuto un parere positivo con riserve dal comitato per il controllo normativo. La relazione sulla valutazione d'impatto è stata rivista sulla base delle conclusioni e delle raccomandazioni del comitato. L'analisi del problema e l'analisi dei benefici sono state rafforzate, in particolare per quanto concerne i benefici attesi per i consumatori. È stata aggiunta una valutazione più dettagliata degli impatti in materia di competitività dei soggetti economici maggiormente chiamati in causa.

La valutazione d'impatto ha esaminato in dettaglio le opzioni strategiche che affrontano i due settori problematici oggetto della presente proposta: 1) i passeggeri non beneficiano pienamente dei loro diritti a causa di carenze nell'attuazione e nell'applicazione; 2) regole poco chiare in materia di rimborso quando i voli sono stati prenotati tramite un intermediario.

Per quanto riguarda la presente proposta, l'opzione prescelta risultante dalla valutazione d'impatto è una combinazione di quelle che ottengono il punteggio migliore per ciascun settore problematico, ossia l'opzione strategica 1.2 per l'applicazione e l'opzione strategica 3.2 per i rimborsi.

Per quanto riguarda l'applicazione, sono state prese in considerazione due opzioni strategiche:

l'opzione strategica 1.1 mira ad armonizzare le regole in materia di applicazione e trattamento dei reclami introducendo misure esistenti nel nuovo regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti dei

---

<sup>24</sup> [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU – Ufficio delle pubblicazioni dell'UE \(europa.eu\).](#)

<sup>25</sup> [Exploratory study on passenger rights in the multimodal context \(giugno 2019\):   
https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1.](#)

<sup>26</sup> [Indagine speciale Eurobarometro 2019 sul parere dei cittadini dell'UE in merito ai diritti dei passeggeri,   
https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200](#) (solo in EN).

passaggeri nel trasporto ferroviario (misure da a) a d)) o nella proposta della Commissione del 2013 sui diritti dei passeggeri aerei (misura e)) nel contesto di altri modi di trasporto:

- (a) i vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari dovranno fornire agli organismi nazionali di applicazione i dati pertinenti su richiesta di questi ultimi; questa misura avrà un impatto molto positivo sull'attività di sorveglianza svolta dagli organismi nazionali di applicazione in quanto svilupperà in modo sostanziale la loro conoscenza dei comportamenti dei portatori di interessi;
- (b) i vettori e gli enti di gestione delle stazioni e dei terminali dovranno adottare e attuare norme di qualità del servizio e riferire in merito alla loro attuazione; i vettori dovranno inoltre informare i passeggeri e gli organismi nazionali di applicazione in merito all'attuazione dei diritti dei passeggeri;
- (c) incaricare la Commissione di adottare moduli standardizzati di richiesta di rimborso e di risarcimento per facilitare la presentazione di tali richieste da parte dei passeggeri; tali moduli aiuteranno i cittadini a presentare un fascicolo completo con tutti i dettagli pertinenti e gli operatori saranno obbligati ad accettarli, tenendo presente che i moduli esistenti degli operatori o degli organismi nazionali di applicazione rimarranno validi;
- (d) gli organismi nazionali di applicazione dovranno informare i passeggeri, ove necessario, in merito al loro diritto di ottenere una riparazione individuale avvalendosi di organismi per la risoluzione alternativa delle controversie;
- (e) la Commissione può chiedere indagini da parte degli organismi nazionali di applicazione, in particolare nei casi che coinvolgono più Stati membri, al fine di avviare una cooperazione pertinente tra gli Stati membri.

L'opzione strategica 1.2 comprende tutte le misure di cui all'opzione strategica 1.1 più due misure supplementari:

- (f) migliorare le attività di informazione rivolte ai passeggeri in merito ai loro diritti in quanto passeggeri al fine di sensibilizzarli a tali diritti, in particolare al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio;
- (g) obbligare gli organismi nazionali di applicazione a svolgere attività di monitoraggio della conformità sulla base di una valutazione dei rischi; gli organismi nazionali di applicazione utilizzeranno al meglio i dati ricevuti dai portatori di interessi e svilupperanno un programma di monitoraggio basato sulla valutazione dei rischi di inadempimenti ricorrenti delle regole in materia di diritti dei passeggeri. I vettori e i gestori dei terminali provvederanno affinché sia posto tempestivamente rimedio alle non conformità individuate durante le attività di monitoraggio degli organismi nazionali di applicazione.

L'opzione strategica prescelta per il settore dell'applicazione è l'opzione strategica 1.2, ossia quella che garantisce al meglio che i vettori e gli operatori dei terminali rispettino i rispettivi obblighi, contribuiscano al trattamento efficace dei reclami per i passeggeri e che gli organismi nazionali di applicazione facciano rispettare i diritti dei passeggeri nel modo più efficace ed efficiente in tutti gli Stati membri. L'opzione strategica 1.2 genera costi aggiuntivi più elevati per i vettori, gli operatori dei terminali e gli organismi nazionali di applicazione rispetto all'opzione strategica 1.1, ma la differenza è marginale (130,7 milioni di EUR per l'opzione strategica 1.1 rispetto a 138 milioni di EUR per l'opzione strategica 1.2, espressi come valore attuale nel periodo 2025-2050 rispetto allo scenario di base) e i costi aggiuntivi sono compensati dalla

maggior efficacia delle misure presentate. L'opzione strategica 1.2 è altresì quella più efficace: è più ambiziosa nell'allineare gli sforzi di applicazione delle regole in tutti gli Stati membri.

Per quanto concerne i rimborsi in denaro quando i biglietti aerei sono stati prenotati tramite intermediari, nella valutazione d'impatto sono state prese in considerazione tre opzioni: l'opzione strategica 3.1, che prevede l'opzione per il passeggero di richiedere il rimborso soltanto al vettore; l'opzione strategica 3.2, secondo la quale il vettore può decidere se il passeggero deve chiedere il rimborso all'intermediario (a condizione che l'intermediario acconsenta a tale possibilità) o al vettore; l'opzione strategica 3.3, la quale prevede che il passeggero possa scegliere se chiedere il rimborso all'intermediario o al vettore aereo. Le opzioni strategiche 3.1 e 3.2 sono state considerate parimenti efficaci nel garantire chiarezza in merito alla procedura di rimborso, in quanto tanto l'intermediario quanto il vettore aereo stabilirebbero preventivamente condizioni chiare, prima della prenotazione. In termini di efficienza, l'opzione strategica 3.2 ha ottenuto il miglior punteggio, a fronte dei costi più bassi per tutti i portatori di interessi, seguita dall'opzione strategica 3.3 e, infine, dall'opzione strategica 3.1. Le opzioni strategiche 3.2 e 3.3 sono state considerate parimenti coerenti, in particolare dal momento che creano un allineamento con la direttiva sui pacchetti turistici e il suo riesame in corso. Per quanto concerne la sussidiarietà e la proporzionalità, l'opzione strategica 3.2 ha ottenuto un punteggio molto migliore rispetto alle altre due. Si tratta dell'unica opzione che rispecchia i modelli attuali di distribuzione dei vettori aerei ed è meno invasiva in termini di prassi di mercato. Per questi motivi, l'opzione prescelta è stata l'opzione strategica 3.2. Si ipotizza che tale opzione genererà costi amministrativi per i vettori aerei pari a 0,07 milioni di EUR e costi amministrativi per gli intermediari pari a 57,42 milioni di EUR, nonché risparmi sui costi dei disagi per i consumatori pari a 1 679,1 milioni di EUR (tutti i dati sono espressi come valore attuale nel periodo 2025-2050 rispetto allo scenario di base)<sup>27</sup>.

Secondo le previsioni, l'opzione prescelta dovrebbe incidere in misura molto limitata sull'occupazione e sull'ambiente. Ciò si tradurrà in una maggiore fiducia dei passeggeri nell'applicazione dei loro diritti, anche quando acquistano biglietti aerei tramite un intermediario, una circostanza questa che a sua volta favorirà la transizione verso scelte di trasporto più sostenibili da parte dei consumatori in relazione a un determinato viaggio. L'opzione prescelta è coerente con gli obiettivi ambientali del Green Deal europeo e della normativa europea sul clima e contribuisce al conseguimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile 13, (Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico). Si stima che l'impatto sulle piccole e medie imprese in termini di costi aggiuntivi sarà molto limitato<sup>28</sup>.

- **Efficienza normativa e semplificazione**

Questa iniziativa fa parte del programma di lavoro della Commissione per il 2023, dove figura nell'allegato II (iniziative REFIT) sotto il titolo "Un'economia al servizio delle persone"<sup>29</sup>. Essa presenta un'importante dimensione REFIT in termini di armonizzazione dei diritti tra i diversi modi di trasporto. Per i passeggeri e gli organismi nazionali di applicazione, il modulo standardizzato per il reclamo proposto a livello di UE al quale i passeggeri possono sempre ricorrere (anziché utilizzare strumenti di reclamo che variano da un operatore all'altro) semplificherà la vita dei passeggeri, e probabilmente anche quella degli operatori e degli organismi nazionali di applicazione. Per gli operatori dei trasporti, vi sarà maggiore chiarezza su come rispettare i diritti esistenti, il che renderà più efficiente l'attuazione. Per gli operatori che

---

<sup>27</sup> SWD(2023) 386.

<sup>28</sup> SWD(2023) 386.

<sup>29</sup> COM(2022) 548 final, allegato II, iniziative REFIT, pag. 8, n. 6.

applicano i diritti dei passeggeri in modo conforme, l'adempimento degli obblighi supplementari comporterà costi molto limitati. I nuovi obblighi incoraggeranno gli operatori i cui inadempimenti nell'applicazione di determinati diritti sono ricorrenti a perseguire un cambiamento. Il lavoro degli organismi nazionali di applicazione sarà reso più efficiente in quanto gli operatori dei trasporti dovranno condividere con loro un maggior numero di dati sulla loro conformità alle regole, consentendo un approccio basato sul rischio per le loro attività di sorveglianza.

La presente iniziativa introduce inoltre semplificazioni per i passeggeri che si avvalgono di intermediari per acquistare i biglietti aerei, in quanto le modalità di rimborso diventano chiare (in particolare chi effettua il rimborso e quando). Scadenze chiare per i pagamenti dei rimborsi da parte degli intermediari ai passeggeri permetteranno a questi ultimi di non dover verificare termini e condizioni differenti, nei quali attualmente i ritardi di pagamento spesso non sono contemplati. La procedura di rimborso sarà resa più efficiente tanto per i vettori aerei quanto per gli intermediari, in quanto la procedura, le scadenze e i canali di informazione saranno chiari per tutti i soggetti coinvolti.

Le piccole e medie imprese interessate dall'iniziativa rappresentano il 95 % degli intermediari aerei, l'85 % degli operatori di autobus e il 99 % degli operatori di trasporto di passeggeri per vie navigabili<sup>30</sup>.

L'impatto sulla competitività dell'UE o sul commercio internazionale dovrebbe essere sostanzialmente neutro.

Tutte le misure, tranne una, nel settore dell'applicazione disciplinano il rapporto tra gli organismi nazionali di applicazione e gli operatori oppure tra la Commissione e gli organismi nazionali di applicazione e sono adattate all'ambiente digitale. L'unica misura che incide in maniera diretta sui cittadini è l'introduzione di moduli standardizzati di richiesta di rimborso e di reclamo. Tali moduli saranno disponibili sia in formato fisico sia in formato digitale: si prevede che la maggior parte dei cittadini utilizzerà il formato digitale, ma non saranno esclusi i cittadini che, per qualsiasi motivo, non utilizzano soluzioni digitali.

Le misure previste nel settore dei rimborsi sono adeguate sia per l'ambiente fisico sia per quello digitale. Ai passeggeri dovrebbero essere fornite le informazioni di contatto online, postale e telefonico dell'organismo al quale il passeggero dovrebbe chiedere il rimborso. Si prevede che lo sportello unico del vettore aereo offra mezzi di contatto telefonico, postale e online. Gli intermediari aerei e i vettori aerei dovrebbero informare i passeggeri in merito alla procedura di rimborso sui loro siti web, ma anche sulla ricevuta della prenotazione.

### Obiettivi di sviluppo sostenibile

L'iniziativa contribuisce al conseguimento degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** (OSS) n. 10 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (per quanto riguarda i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta), n. 13 Azione per il clima (diritti rafforzati dei passeggeri possono incentivare le persone a utilizzare maggiormente i trasporti pubblici anziché le automobili private) e n. 16 Garantire l'accesso alla giustizia per tutti e creare istituzioni efficaci, responsabili e inclusive (mezzi di ricorso rafforzati e accessibili per i passeggeri e strumenti migliori di applicazione per l'amministrazione).

### Controllo della coerenza climatica

---

<sup>30</sup> SWD(2023) 386.

La proposta è coerente con l'obiettivo della neutralità climatica stabilito nella normativa europea sul clima e con gli obiettivi dell'Unione per il 2030 e il 2050 e contribuisce al conseguimento dell'OSS n. 13 Azione per il clima, come indicato sopra.

### **Diritti fondamentali**

La presente proposta rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale.

L'obbligo di condividere i dati personali dei passeggeri incide sul diritto alla protezione dei dati di carattere personale di cui all'articolo 8 della Carta. Tale obbligo è necessario e proporzionato alla luce dell'obiettivo di garantire che i consumatori siano tutelati in maniera efficace conformemente all'articolo 38 della Carta. Inoltre, al fine di attenuare ulteriormente gli effetti sulla protezione dei dati, sono attuate garanzie in materia di protezione dei dati, in particolare la limitazione delle finalità e un chiaro periodo di conservazione. Ulteriori disposizioni della proposta relative all'uso delle informazioni di contatto dei passeggeri contribuiscono a rispettare il diritto alla protezione dei dati di carattere personale di cui all'articolo 8 della Carta, stabilendo chiaramente quali dati personali possono essere utilizzati per finalità specifiche (informazione, rimborso e riprotezione del passeggero nonché per motivi di sicurezza) e a quali condizioni.

## **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

Nessuna.

## **5. ALTRI ELEMENTI**

### **• Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione**

La Commissione valuterà l'attuazione e l'efficacia della presente iniziativa sulla base degli indicatori di progresso elencati nella valutazione d'impatto, quali il numero di reclami ricevuti dagli organismi nazionali di applicazione, dagli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie e dai centri europei dei consumatori, il numero e il tipo di attività di monitoraggio svolte dagli organismi nazionali di applicazione e il numero di sanzioni da essi irrogate agli operatori<sup>31</sup>. Inoltre le indagini Eurobarometro fungeranno da indicatore per misurare le conoscenze dei passeggeri in merito ai loro diritti e la loro soddisfazione in relazione al modo in cui gli operatori dei trasporti rispettano i diritti dei passeggeri dell'UE. Anche le relazioni dei vettori sull'attuazione delle loro norme di qualità del servizio costituiranno uno strumento utile per valutare l'intervento. Per quanto concerne i rimborsi nel caso in cui il biglietto aereo sia stato prenotato tramite un intermediario, saranno indicatori importanti il numero delle richieste di informazioni dei passeggeri e il numero dei loro reclami presso gli organismi nazionali di applicazione riguardo al fatto di essere rimandati dai vettori agli intermediari, come pure i reclami promossi presso gli organismi nazionali di applicazione riguardo agli intermediari (che si prevede aumenteranno dato che attualmente gli organismi nazionali di applicazione non si occupano degli intermediari), che gli organismi nazionali di applicazione riferiscono alla Commissione.

---

<sup>31</sup> SWD(2023) 386.

Nella comunicazione "Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030"<sup>32</sup>, la Commissione si è impegnata a razionalizzare e semplificare le prescrizioni in materia di comunicazione senza compromettere gli obiettivi strategici collegati. La presente proposta è in linea con tali obiettivi. Sebbene introduca un nuovo obbligo per i vettori del trasporto aereo, effettuato tramite autobus e per vie navigabili<sup>33</sup> di pubblicare ogni due anni una relazione sull'attuazione delle loro norme di qualità del servizio con indicatori chiave di prestazione relativi ai diritti dei passeggeri (ad esempio puntualità, trattamento dei reclami, cooperazione con i rappresentanti delle persone con disabilità), tali relazioni sono assolutamente necessarie per monitorare e far rispettare i diritti dei passeggeri. Nel contesto della consultazione dei portatori di interessi, i vettori hanno riferito che raccolgono già i dati in questione e che la frequenza delle relazioni (soltanto ogni due anni) è stata scelta per mantenere bassi i costi di attuazione di tali misure. Oltre a costituire una preziosa fonte di informazioni per gli organismi nazionali di applicazione che hanno risorse limitate per svolgere i loro compiti di monitoraggio e applicazione, tali relazioni consentiranno ai passeggeri di prendere decisioni informate in merito a quale vettore scegliere sulla base della qualità delle corrispondenti prestazioni e potrebbero anche incoraggiare la concorrenza tra vettori, sulla base della qualità delle loro prestazioni.

- **Illustrazione dettagliata delle singole disposizioni della proposta**

La proposta avrà un impatto limitato sulla struttura dei cinque regolamenti modificati. Essa integrerà il quadro normativo esistente aggiungendo alle norme esistenti, basate sul modo di trasporto, una serie di prescrizioni esaustive. La struttura del nuovo regolamento sarà costituita dagli articoli seguenti.

#### Considerando

I considerando porranno l'accento sul contributo dei diritti dei passeggeri alla politica comune dei trasporti, alla politica di protezione dei consumatori e agli obiettivi della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. I considerando evidenziano inoltre i problemi e gli obiettivi affrontati dalla proposta e la logica delle misure proposte.

Articolo 1: modifiche del regolamento (CE) n. 261/2004 (sui diritti dei passeggeri nel trasporto aereo)

L'articolo contiene le definizioni dei nuovi elementi del regolamento modificato e disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni: rimborso in caso di prenotazione del biglietto tramite un intermediario; miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio; norme di qualità del servizio, modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione pecuniaria, approccio basato sul rischio per il monitoraggio della conformità, condivisione di informazioni con gli organismi nazionali di applicazione e informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali di applicazione.

Articolo 2: modifiche del regolamento (CE) n. 1107/2006 (relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo)

Dopo le definizioni dei nuovi elementi del regolamento modificato, l'articolo contiene le disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni: norme di qualità del servizio, modulo comune per le richieste di rimborso e di risarcimento, approccio basato sul rischio per il

---

<sup>32</sup> COM(2023) 168 final.

<sup>33</sup> Le imprese ferroviarie sono già soggette a tale obbligo a norma dell'articolo 29 del regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

monitoraggio della conformità, condivisione di informazioni con gli organismi nazionali di applicazione, informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali di applicazione, cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e comitato per i diritti dei passeggeri.

Articolo 3: modifiche del regolamento (UE) n. 1177/2010 (relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano per vie navigabili)

Dopo le definizioni dei nuovi elementi, questo articolo contiene le disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni che modificano il regolamento: modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione economica, miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio; norme di qualità del servizio, approccio basato sul rischio per il monitoraggio della conformità, condivisione di informazioni con gli organismi nazionali preposti all'esecuzione, informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione, cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e comitato per i diritti dei passeggeri.

Articolo 4: modifiche del regolamento (UE) n. 181/2011 (relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus)

Dopo le definizioni dei nuovi elementi del regolamento modificato, l'articolo contiene le disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni: modulo comune per le richieste di rimborso e di risarcimento, miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio; norme di qualità del servizio, approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto ai diritti dei passeggeri, condivisione di informazioni con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e comitato per i diritti dei passeggeri.

Articolo 5: modifiche del regolamento (UE) 2021/782 (relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario)

L'articolo contiene le definizioni dei nuovi elementi del regolamento modificato e disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni: mezzi di comunicazione ai passeggeri, approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri e cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione.

L'articolo 6 contiene le disposizioni comuni del regolamento per quanto riguarda l'entrata in vigore.

Infine, gli allegati del regolamento contengono specifiche dettagliate relative alle norme di qualità del servizio in tutti i modi di trasporto fatta eccezione per il trasporto ferroviario.

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO****che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1, e l'articolo 100, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>1</sup>,visto il parere del Comitato delle regioni<sup>2</sup>,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) È opportuno apportare una serie di modifiche ai regolamenti (CE) n. 261/2004<sup>3</sup>, (CE) n. 1107/2006<sup>4</sup>, (UE) n. 1177/2010<sup>5</sup>, (UE) n. 181/2011<sup>6</sup> e (UE) 2021/782<sup>7</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio, 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.

---

<sup>1</sup> GU C del , pag. .

<sup>2</sup> GU C del , pag. .

<sup>3</sup> Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

<sup>4</sup> Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

<sup>5</sup> Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

<sup>6</sup> Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.1.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>7</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) L'efficacia dei diritti dei passeggeri dovrebbe incoraggiare un aumento dei viaggi con trasporti pubblici, obiettivo stabilito dalla strategia per una mobilità sostenibile e intelligente adottata dalla Commissione nel dicembre 2020.
- (3) Nelle 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 nella relativa applicazione da parte di vettori, gestori aeroportuali, gestori delle stazioni, operatori dei terminali portuali, enti di gestione delle stazioni di autobus e intermediari, da un lato, e carenze nella loro applicazione da parte delle autorità nazionali di applicazione, dall'altro<sup>8</sup>.
- (4) La semplificazione, la coerenza e l'armonizzazione delle regole di cui ai regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011 sono necessarie in particolare per quanto concerne le regole relative alle informazioni da fornire ai passeggeri in merito ai loro diritti prima e durante il viaggio, all'applicazione dei diritti dei passeggeri e al trattamento dei reclami per i passeggeri. Le regole esistenti in tali regolamenti dovrebbero essere modificate per integrare quelle di cui al regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>9</sup>, di recente adozione, per quanto concerne i moduli per la richiesta di rimborso e di indennizzo, le norme di qualità del servizio, gli obblighi per i vettori di condividere le informazioni con gli organismi nazionali di applicazione e l'informazione dei passeggeri da parte degli organismi nazionali di applicazione in merito alla risoluzione alternativa delle controversie.
- (5) Attualmente, per quanto concerne i biglietti aerei 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 (carta di credito) direttamente al vettore (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 ha pagato il vettore aereo a partire dal proprio conto (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 dall'intermediario. L'intermediario e il vettore aereo dovrebbero informare il passeggero in merito alla procedura di rimborso. In particolare, il vettore aereo dovrebbe dichiarare pubblicamente se collabora con gli intermediari per il trattamento dei rimborsi e, in caso affermativo, con quali intermediari procede in tal senso.
- (6) Il trattamento del pagamento di rimborso tramite l'intermediario che ha effettuato il pagamento al vettore aereo a partire da un proprio conto (intermediario "rivenditore

---

<sup>8</sup> SWD(2021) 417 final, SWD(2021) 413 final e SWD(2021) 415 final.

<sup>9</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

ufficiale") è una pratica diffusa del settore aereo. Tale possibilità dovrebbe pertanto essere prevista per il vettore aereo.

- (7) Se il vettore aereo tratta i rimborsi tramite questo tipo di intermediario, il termine di pagamento a favore del passeggero dovrebbe essere prorogato fino a un massimo di 14 giorni per tenere conto delle due fasi della procedura di rimborso. Il vettore aereo dovrebbe pertanto trasferire il pagamento di rimborso all'intermediario entro un massimo di sette giorni e l'intermediario dovrebbe trasferirlo al passeggero entro ulteriori sette giorni. Se il passeggero non viene rimborsato al più tardi entro 14 giorni, dovrebbe tuttavia avere il diritto di ricevere il rimborso direttamente dal vettore aereo operativo.
- (8) Il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>10</sup> si applica al trattamento dei dati personali da parte dei vettori aerei e degli intermediari. In particolare, qualsiasi trattamento di dati personali deve avvenire nel rispetto degli obblighi di cui all'articolo 5, paragrafo 1, e all'articolo 6, paragrafo 1, di tale regolamento. È opportuno 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.
- (9) Quando il passeggero acquista un biglietto da un intermediario, il vettore aereo dovrebbe poter essere in grado di contattarlo direttamente, se necessario, al fine di garantire che il passeggero riceva le informazioni di viaggio pertinenti e che il vettore aereo adempia gli obblighi che gli incombono a norma del presente regolamento e del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza e security nell'aviazione e di vettore effettivo a norma del regolamento (CE) n. 2111/2005<sup>11</sup>. Il vettore può utilizzare tali informazioni di contatto esclusivamente ai fini dell'adempimento di tali obblighi e non dovrebbe trattare le informazioni di contatto dei passeggeri per altre finalità. Tali dati personali dovrebbero essere cancellati entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto, fatto salvo il caso in cui un'ulteriore conservazione di tali dati personali sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi al diritto del passeggero alla riprotezione, al rimborso o all'indennizzo.
- (10) Un approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri, basato non soltanto sui reclami ricevuti ma anche sulle attività di monitoraggio della conformità, quali le ispezioni, dovrebbe far sì che gli organismi nazionali di applicazione possano rilevare più agevolmente il mancato rispetto delle regole vigenti da parte dei vettori e dei gestori dei terminali e porvi rimedio in modo più efficace.
- (11) 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, visibilmente e direttamente disponibili. Dovrebbero essere fornite in modo chiaro e comprensibile e, per quanto possibile, per via elettronica.

---

<sup>10</sup> Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

<sup>11</sup> Regolamento (CE) n. 2111/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2005, relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE (GU L 344 del 27.12.2004, pag. 15).

- (12) Gli organismi nazionali di applicazione dovrebbero cooperare tra loro al fine di garantire un'interpretazione e un'applicazione armonizzate dei regolamenti in questione. 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.
- (13) I vettori e i gestori dei terminali dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per tutti i servizi passeggeri, rispecchiando le caratteristiche operative di ciascun modo di trasporto. Tali norme di qualità del servizio dovrebbero riguardare, tra l'altro, i ritardi, le cancellazioni, l'assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, i meccanismi di trattamento dei reclami, la soddisfazione dei clienti e la pulizia. I vettori dovrebbero inoltre rendere pubbliche le informazioni in merito alle loro norme di qualità del servizio.
- (14) Per quanto concerne i diritti dei passeggeri del trasporto aereo, i vettori aerei dovrebbero adoperarsi per stabilire norme di settore in merito al peso e alle dimensioni del bagaglio a mano al fine di limitare l'attuale proliferazione di pratiche diverse e migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri, nonché riferire in merito alla loro conformità a tali norme nel contesto dei loro sistemi di gestione della qualità del servizio. La pubblicazione da parte dei vettori di relazioni sull'attuazione delle loro norme di qualità dovrebbe consentire agli utenti di confrontare e compiere scelte informate, incoraggiare la concorrenza basata sulla qualità dei servizi e facilitare un monitoraggio e un'applicazione uniformi da parte degli organismi nazionali di applicazione.
- (15) Affinché risulti più semplice per i passeggeri presentare richiesta di rimborso o di indennizzo a norma dei regolamenti in questione, è opportuno predisporre adeguati 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.
- (16) 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 in questione. Gli organismi nazionali di applicazione sono nella posizione migliore per procedere in tal senso.
- (17) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e per offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di compiere viaggi aerei a condizioni simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, se un vettore aereo, i suoi agenti o un operatore turistico esige che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza necessaria per rispettare gli obblighi applicabili in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, dell'Unione o nazionale o dalle autorità competenti, l'accompagnatore dovrebbe viaggiare gratuitamente. Tale aspetto dovrebbe inoltre essere allineato ai diritti esistenti nei modi di trasporto ferroviario, con autobus e per vie navigabili nell'Unione. Se le informazioni alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono fornite in formati accessibili, esse

dovrebbero inoltre essere fornite conformemente alla legislazione applicabile, ad esempio i requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2019/882<sup>12</sup>.

- (18) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, segnatamente l'applicazione efficace dei diritti dei passeggeri nel contesto del trasporto aereo, ferroviario, con autobus e per vie navigabili, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri ma possono piuttosto, a motivo della necessità di disporre delle medesime regole all'interno del mercato unico, essere conseguiti 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 tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (19) È opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>13</sup>. La procedura d'esame dovrebbe essere utilizzata per l'adozione dei moduli comuni per le richieste di rimborso e di indennizzo.
- (20) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale.
- (21) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato ai sensi dell'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>14</sup> e ha espresso un parere in data [...],

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

### *Articolo 1*

#### **Modifiche del regolamento (CE) n. 261/2004**

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

- (1) all'articolo 2, è aggiunta la seguente definizione:

"z) "intermediario": qualsiasi venditore di biglietti oppure un organizzatore o un venditore, quali definiti rispettivamente all'articolo 3, punto 8) e 9), della direttiva (UE) 2015/2302, diverso dal vettore.";
- (2) è inserito il seguente articolo 8 bis:

---

<sup>12</sup> Direttiva (UE) 2019/882 del parlamento europeo e del consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

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

<sup>14</sup> Regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39).

## *"Articolo 8 bis*

### **Rimborso in caso di prenotazione del biglietto tramite un intermediario**

1. Se il passeggero ha acquistato un biglietto tramite un intermediario, il vettore aereo operativo può effettuare il rimborso di cui all'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), tramite tale intermediario conformemente al presente articolo.
2. L'intermediario e il vettore aereo informano il passeggero in merito alla procedura di rimborso di cui al presente articolo in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile al momento della prenotazione e al momento della conferma della prenotazione.
3. Il rimborso tramite l'intermediario è gratuito per i passeggeri e per tutte le altre parti interessate.
4. Il vettore aereo dichiara pubblicamente, in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile, se accetta di trattare i rimborsi tramite intermediari e con quali intermediari accetta di farlo.
5. In caso di rimborso tramite intermediari che hanno pagato il vettore aereo per i biglietti a partire dai propri conti si applicano le regole seguenti:
  - a) il vettore aereo rimborsa l'intermediario entro sette giorni, in un'unica operazione, utilizzando il medesimo metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione e collegando il pagamento al riferimento di prenotazione originario. Il termine di sette giorni decorre dalla data in cui il passeggero ha optato per un rimborso a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), primo trattino. L'intermediario rimborsa il passeggero tramite il metodo di pagamento originario, al più tardi entro altri sette giorni, e ne informa il passeggero e il vettore aereo;
  - b) se il passeggero non riceve il rimborso entro 14 giorni dalla data di scelta del rimborso a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), primo trattino, il vettore aereo operativo contatta il passeggero al più tardi il giorno successivo alla scadenza del termine di 14 giorni al fine di ricevere gli estremi per il pagamento del rimborso. Una volta ricevuti tali estremi per il pagamento, il vettore aereo operativo rimborsa il passeggero entro sette giorni e ne informa il passeggero e l'intermediario.
6. Il presente articolo lascia impregiudicati gli obblighi dei vettori aerei operativi a norma della direttiva (UE) 2015/2302.";

(3) è inserito il seguente articolo 14 bis:

## *"Articolo 14 bis*

### **Trasmissione di informazioni**

1. Le informazioni ai passeggeri a norma del presente regolamento sono fornite anche per via elettronica, ove tecnicamente possibile. Qualora le informazioni siano fornite mediante tali mezzi, i vettori aerei e gli intermediari provvedono affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, su un supporto durevole. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente i vettori aerei e gli intermediari e di comunicare in modo efficace.

2. Se il passeggero non acquista un biglietto direttamente dal vettore aereo, ma tramite un intermediario, quest'ultimo fornisce le informazioni di contatto del passeggero e i dettagli della prenotazione al vettore aereo. Il vettore aereo può utilizzare tali informazioni di contatto soltanto nella misura necessaria per adempiere gli obblighi di fornire informazioni, assistenza, rimborso, riprotezione e compensazione pecuniaria 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 e security nell'aviazione e fornire informazioni ai passeggeri in merito al vettore operativo conformemente ai suoi obblighi a norma del capo III del regolamento (CE) n. 2111/2005.

3. Il vettore cancella tali informazioni di contatto entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto, fatto salvo il caso in cui un'ulteriore conservazione di tali informazioni sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi al diritto del passeggero alla riprotezione, al rimborso o alla compensazione pecuniaria.

4. Qualora acquisti un biglietto per conto di un passeggero, l'intermediario informa il vettore aereo, al momento della prenotazione, del fatto che ha prenotato il biglietto in veste di intermediario. Fornisce inoltre al vettore aereo le proprie informazioni di contatto postale ed elettronico. Se chiede di ricevere le informazioni che il passeggero riceve dal vettore aereo per adempiere i propri obblighi a norma del paragrafo 2, l'intermediario ne informa il vettore aereo e quest'ultimo fornisce le informazioni di cui al paragrafo 2 contemporaneamente all'intermediario e al passeggero.

5. Il vettore aereo offre all'intermediario la possibilità di trasmettere e richiedere le informazioni di cui ai paragrafi 2 e 4 nell'ambito della procedura di prenotazione.";

(4) è inserito il seguente articolo 15 bis:

*"Articolo 15 bis*

**Norme di qualità del servizio**

1. I vettori aerei stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato II.

2. I vettori aerei monitorano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Essi pubblicano sul proprio sito web una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio entro [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Nella relazione non sono inclusi dati personali.

3. I gestori aeroportuali stabiliti in uno Stato membro fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato II. Monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.";

(5) è inserito il seguente articolo 16 bis bis:

*"Articolo 16 bis bis*

**Modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione pecuniaria**

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per le richieste di compensazione pecuniaria e di rimborso a norma degli articoli 7 e 8. Tale modulo comune è istituito in un formato accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tale atto di esecuzione è adottato secondo

la procedura d'esame di cui all'articolo 38, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>15</sup>.

2. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1. I vettori aerei operativi e gli intermediari non respingono una richiesta per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso.

3. I vettori aerei e gli intermediari forniscono informazioni dettagliate sul loro sito web, ad esempio un indirizzo di posta elettronica al quale possono essere inviate per via elettronica le richieste di cui al paragrafo 1. Tale prescrizione non si applica qualora siano disponibili altri mezzi elettronici di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o la compensazione pecuniaria, quali un modulo su un sito web o applicazioni mobili, a condizione che tali mezzi offrano la scelta e le informazioni di cui al modulo comune e siano anche disponibili in una lingua ufficiale dell'Unione e nella lingua internazionalmente accettata nel settore in esame. Quando utilizzano tali mezzi, nulla osta a che i passeggeri forniscano informazioni in una qualsiasi delle lingue dell'Unione.

4. La Commissione mette a disposizione il modulo comune in tutte le lingue dell'Unione sul proprio sito web. L'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 16, paragrafo 1, e dell'articolo 16 bis, paragrafo 3, provvedono affinché i passeggeri abbiano accesso al modulo comune.";

(6) sono inseriti gli articoli 16 ter bis, 16 ter ter e 16 ter quater seguenti:

*"Articolo 16 ter bis*

**Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**

1. Sulla base di una valutazione dei rischi, gli organismi nazionali di applicazione elaborano un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal presente regolamento da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Detto programma di monitoraggio della conformità comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio.

2. La valutazione dei rischi si basa su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, delle informazioni di cui all'articolo 16 ter ter, paragrafi 1 e 3, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro.

3. La valutazione dei rischi è svolta per la prima volta entro il 30 giugno XXXX [un anno dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

4. Le attività di monitoraggio della conformità si basano sulla valutazione dei rischi e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a

---

<sup>15</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate. Le attività di monitoraggio sono proporzionate ai rischi individuati.

5. Gli organismi nazionali di applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e intermediari individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

6. Il programma di monitoraggio della conformità di cui al paragrafo 1, la valutazione dei rischi di cui al paragrafo 2 e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione entro il 30 giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

#### *Articolo 16 ter ter*

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

1. I vettori forniscono agli organismi nazionali di applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.

2. Per i casi complessi, l'organismo nazionale di applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta.

3. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali di applicazione tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente.

#### *Articolo 16 ter quater*

### **Informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali di applicazione**

L'organismo nazionale di applicazione presso il quale il passeggero presenta ricorso, oppure qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro, informa il reclamante in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale.";

(7) l'allegato I del presente regolamento è aggiunto come allegato II.

#### *Articolo 2*

### **Modifiche del regolamento (CE) n. 1107/2006**

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

(1) all'articolo 4, paragrafo 2, è aggiunta la frase seguente:

"I vettori aerei, i loro agenti o gli operatori turistici fanno in modo che tale accompagnatore viaggi gratuitamente e, ove possibile, sieda vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.";

(2) è inserito il seguente articolo 10 bis:

#### *"Articolo 10 bis*

### **Norme di qualità del servizio per i vettori aerei**

1. I vettori aerei stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.

2. I vettori aerei monitorano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Essi pubblicano sul proprio sito web una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio entro [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Nella relazione non sono inclusi dati personali.";

(3) sono inseriti i seguenti articoli da 14 bis a 14 quinquies:

*"Articolo 14 bis*

**Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**

1. Sulla base di una valutazione dei rischi, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione di cui all'articolo 14, paragrafo 1, elaborano un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal presente regolamento da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e operatori turistici. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Detto programma di monitoraggio della conformità comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio.

2. La valutazione dei rischi si basa su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, delle informazioni di cui all'articolo 10 bis e all'articolo 14 ter, paragrafi 1 e 3, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro.

3. La valutazione dei rischi è svolta per la prima volta entro il 30 giugno XXXX [un anno dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

4. Le attività di monitoraggio della conformità si basano sulla valutazione dei rischi e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate. Le attività di monitoraggio sono proporzionate ai rischi individuati.

5. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori aerei, gestori aeroportuali e operatori turistici individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, i vettori aerei impongono ai gestori aeroportuali e agli operatori turistici di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

6. Il programma di monitoraggio della conformità di cui al paragrafo 1, la valutazione dei rischi di cui al paragrafo 2 e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione entro il 30 giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

*Articolo 14 ter*

**Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione**

1. I vettori aerei, i gestori aeroportuali e gli operatori turistici forniscono agli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.
2. Per i casi complessi, l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta.
3. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi designati conformemente all'articolo 14, paragrafo 1, tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente.

#### *Articolo 14 quater*

### **Informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione**

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione presso il quale il passeggero presenta ricorso, oppure qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro conformemente all'articolo 15, paragrafo 2, informa il reclamante in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale.

#### *Articolo 14 quinquies*

### **Cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione**

1. Gli Stati membri inviano periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni del presente regolamento alla Commissione, che mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.
2. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione indagano 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 e operatori turistici e comunicano le proprie risultanze alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta.";

- (4) è inserito il seguente articolo 16 bis:

#### *"Articolo 16 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<sup>16</sup>.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.";

- (5) l'allegato II del presente regolamento è aggiunto come allegato III.

---

<sup>16</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

**Modifiche del regolamento (UE) n. 1177/2010**

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

(1) 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 30 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) è aggiunto il paragrafo seguente:

"4. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero abbia prestato il proprio consenso e abbia fornito, al momento dell'acquisto del biglietto, le informazioni di contatto necessarie al vettore o, se del caso, all'operatore del terminale.";

(2) è inserito il seguente articolo 19 bis:

*"Articolo 19 bis*

**Modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione economica**

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione economica a norma degli articoli 18 e 19. Tale modulo comune è istituito in un formato accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 38, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782<sup>17</sup>.

2. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1. I vettori non respingono una richiesta di rimborso o di compensazione economica per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, i vettori chiedono al passeggero di chiarire la richiesta e lo assistono in tal senso.

3. I vettori mettono a disposizione dei passeggeri sul loro sito web dei mezzi elettronici, ad esempio un indirizzo di posta elettronica, al quale le richieste di cui al paragrafo 1 possono essere inviate. Tale prescrizione non si applica qualora siano disponibili altri mezzi elettronici di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o la compensazione economica, quali un modulo su un sito web o applicazioni mobili, a condizione che tali mezzi offrano la scelta e le informazioni di cui al modulo comune e siano disponibili in una lingua ufficiale dell'Unione e nella lingua internazionalmente accettata nel settore in esame. Quando utilizzano tali

---

<sup>17</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

mezzi, nulla osta a che i passeggeri forniscano informazioni in una qualsiasi delle lingue dell'Unione.

4. La Commissione mette a disposizione il modulo comune in tutte le lingue dell'Unione sul proprio sito web. L'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 25, paragrafi 1 e 3, provvedono affinché i passeggeri abbiano accesso al modulo comune.";

(3) l'articolo 23 è così modificato:

(a) il paragrafo 1 è così modificato:

i) prima della prima frase è inserita la frase seguente:

"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.";

ii) la seconda frase è sostituita dalla seguente:

"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) 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 responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro interessato a norma dell'articolo 25, paragrafo 1.";

(4) è inserito il seguente articolo 23 bis:

*"Articolo 23 bis*

#### **Mezzi di comunicazione con i passeggeri**

Le informazioni di cui agli articoli 16, 22 e 23 sono fornite nel formato più appropriato, ove tecnicamente possibile per via elettronica.

Qualora le informazioni siano fornite mediante mezzi di comunicazione elettronici, i vettori, gli operatori dei terminali, le autorità portuali, gli agenti di viaggio, gli operatori turistici e i venditori di biglietti provvedono affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, su un supporto durevole. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

(5) è inserito il seguente articolo 24 bis:

*"Articolo 24 bis*

#### **Norme di qualità del servizio**

1. I vettori stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato V.

2. I vettori monitorano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Essi pubblicano su internet una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio entro [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Nella relazione non sono inclusi dati personali.

3. Gli operatori dei terminali fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato V. Monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.";

(6) sono inseriti i seguenti articoli 25 bis, 25 ter e 25 quater:

*"Articolo 25 bis*

**Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**

1. Sulla base di una valutazione dei rischi, gli organismi nazionali preposti all'esecuzione elaborano un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal presente regolamento da parte di vettori, operatori dei terminali, autorità portuali, agenti di viaggio, operatori turistici e venditori di biglietti. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Detto programma di monitoraggio della conformità comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio.

2. La valutazione dei rischi si basa su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, delle informazioni di cui all'articolo 25 ter, paragrafi 1 e 3, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro.

3. La valutazione dei rischi è svolta per la prima volta entro il 30 giugno XXXX [un anno dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

4. Le attività di monitoraggio della conformità si basano sulla valutazione dei rischi e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate. Le attività di monitoraggio sono proporzionate ai rischi individuati.

5. Gli organismi nazionali preposti all'esecuzione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori, operatori dei terminali, autorità portuali, agenti di viaggio, operatori turistici e venditori di biglietti, se del caso, individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

6. Il programma di monitoraggio della conformità di cui al paragrafo 1, la valutazione dei rischi di cui al paragrafo 2 e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione entro il 30 giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Se del caso, tali informazioni sono incluse nelle relazioni di cui all'articolo 26.

#### *Articolo 25 ter*

#### **Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali preposti all'esecuzione**

1. Se del caso i vettori, gli operatori dei terminali e le autorità portuali forniscono agli organismi nazionali preposti all'esecuzione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.
2. Per i casi complessi, l'organismo nazionale preposto all'esecuzione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta.
3. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali preposti all'esecuzione tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 25, paragrafo 3, per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente.

#### *Articolo 25 quater*

#### **Informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione**

L'organismo nazionale preposto all'esecuzione presso il quale il passeggero presenta ricorso, oppure qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro conformemente all'articolo 25, paragrafo 3, informa il reclamante in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale.";

- (7) è inserito il seguente articolo 27 bis:

#### *"Articolo 27 bis*

#### **Cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione**

1. Gli Stati membri inviano periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni del presente regolamento alla Commissione, che mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.
2. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali preposti all'esecuzione indagano in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di uno/a o più vettori, operatori dei terminali, autorità portuali, agenti di viaggio, venditori di biglietti e operatori turistici e comunicano le proprie risultanze alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta.";

- (8) è inserito il seguente articolo 28 bis:

#### *"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<sup>18</sup>.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.";

---

<sup>18</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (9) l'allegato III del presente regolamento è aggiunto come allegato V.

#### *Articolo 4*

### **Modifiche del regolamento (UE) n. 181/2011**

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

- (1) è inserito il seguente articolo 19 bis:

#### *"Articolo 19 bis*

#### **Modulo comune per le richieste di rimborso e di risarcimento**

1. La Commissione adotta un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune per le richieste di rimborso e di risarcimento ai sensi dell'articolo 19 del presente regolamento. Tale modulo comune è istituito in un formato accessibile alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 38, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2021/782<sup>19</sup>.

2. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1. I vettori non respingono una richiesta di rimborso o di risarcimento per il solo motivo che il passeggero non ha utilizzato tale modulo. Se una richiesta non è sufficientemente precisa, il vettore chiede al passeggero di chiarire la richiesta e lo assiste in tal senso.

3. I vettori mettono a disposizione dei passeggeri sul loro sito web dei mezzi elettronici, ad esempio un indirizzo di posta elettronica, al quale le richieste di cui al paragrafo 1 possono essere inviate. Tale prescrizione non si applica qualora siano disponibili altri mezzi elettronici di comunicazione che consentono ai passeggeri di chiedere il rimborso o il risarcimento, quali un modulo su un sito web o applicazioni mobili, a condizione che tali mezzi offrano la scelta e le informazioni di cui al modulo comune e siano disponibili in una lingua ufficiale dell'Unione e nella lingua internazionalmente accettata nel settore in esame. Quando utilizzano tali mezzi, nulla osta a che i passeggeri forniscano informazioni in una qualsiasi delle lingue dell'Unione.

4. La Commissione mette a disposizione il modulo comune in tutte le lingue dell'Unione sul proprio sito web. L'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafi 1 e 3, provvedono affinché i passeggeri abbiano accesso al modulo comune.";

- (2) l'articolo 20 è così modificato:

- (a) 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.";

---

<sup>19</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

(b) il paragrafo 4 è sostituito dal seguente:

"4. Le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite anche per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero abbia prestato il proprio consenso e abbia fornito, al momento dell'acquisto del biglietto, i dati necessari per essere contattato al vettore o, se del caso, all'ente di gestione della stazione.";

(3) il titolo del capo V è sostituito da "Disposizioni generali, qualità del servizio e reclami";

(4) l'articolo 24 è così modificato:

(a) la prima frase è sostituita dalla seguente:

"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 formati accessibili a tutti e nelle stesse lingue in cui le informazioni sono abitualmente fornite a tutti i passeggeri.";

(b) la seconda frase è soppressa;

(5) 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 del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.

Tali informazioni sono fornite per via elettronica, ove possibile, anche alle stazioni e, se del caso, su internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile.";

(6) è inserito il seguente articolo 25 bis:

*"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 nel formato più appropriato, ove tecnicamente possibile per via elettronica.

Qualora le informazioni siano fornite mediante mezzi di comunicazione elettronici, i vettori, gli enti di gestione delle stazioni, i venditori di biglietti, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici provvedono affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, su un supporto durevole. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

(7) è inserito il seguente articolo 26 bis:

*"Articolo 26 bis*

#### **Norme di qualità del servizio**

1. I vettori stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.

2. I vettori monitorano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. Essi pubblicano su internet una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio entro [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Nella relazione non sono inclusi dati personali.

3. Gli enti di gestione delle stazioni fissano norme di qualità del servizio sulla base dei pertinenti elementi elencati nell'allegato III. Monitorano le loro prestazioni conformemente a tali norme e, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.";

(8) sono inseriti i seguenti articoli 28 bis, 28 ter e 28 quater:

*"Articolo 28 bis*

**Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**

1. Sulla base di una valutazione dei rischi, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione elaborano un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal presente regolamento da parte di vettori, enti di gestione delle stazioni, agenti di viaggio, venditori di biglietti e operatori turistici. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Detto programma di monitoraggio della conformità comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio.

2. La valutazione dei rischi si basa su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, delle informazioni di cui all'articolo 28 ter, paragrafi 1 e 3, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro.

3. La valutazione dei rischi è svolta per la prima volta entro il 30 giugno XXXX [un anno dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

4. Le attività di monitoraggio della conformità si basano sulla valutazione dei rischi e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate. Le attività di monitoraggio sono proporzionate ai rischi individuati.

5. Gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di vettori, enti di gestione delle stazioni, agenti di viaggio, venditori di biglietti e operatori turistici, individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

6. Il programma di monitoraggio della conformità di cui al paragrafo 1, la valutazione dei rischi di cui al paragrafo 2 e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione entro il 30 giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Se del caso, tali informazioni sono incluse nelle relazioni di cui all'articolo 29.

*Articolo 28 ter*

## **Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione**

1. I vettori e gli enti di gestione delle stazioni forniscono agli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta.
2. Per i casi complessi, l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi dal ricevimento della richiesta.
3. Nello svolgimento delle loro funzioni, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione tengono conto delle informazioni ricevute dall'organismo designato a norma dell'articolo 28, paragrafo 3, per il trattamento dei reclami, se si tratta di un organismo differente.

### *Articolo 28 quater*

## **Informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione**

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione presso il quale il passeggero presenta ricorso, oppure qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro conformemente all'articolo 28, paragrafo 3, informa il reclamante in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale.";

- (9) è inserito il seguente articolo 30 bis:

### *"Articolo 30 bis*

#### **Cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione**

1. Gli Stati membri inviano periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni del presente regolamento alla Commissione, che mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.
2. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione indagano 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 e operatori turistici e comunicano le proprie risultanze alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta.";

- (10) è inserito il seguente articolo 31 bis:

### *"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<sup>20</sup>.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.";

- (11) l'allegato IV del presente regolamento è aggiunto come allegato III.

---

<sup>20</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

**Modifiche del regolamento (UE) 2021/782**

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

- (1) è inserito il seguente articolo 30 bis:

*"Articolo 30 bis*

**Mezzi di comunicazione con i passeggeri**

Qualora le informazioni a norma del presente regolamento siano fornite ai passeggeri mediante mezzi di comunicazione elettronici, le imprese ferroviarie, i gestori delle stazioni, i venditori di biglietti e i tour operator provvedono affinché il passeggero possa conservare tutta la corrispondenza scritta, comprese la data e l'ora di tale corrispondenza, su un supporto durevole. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente le suddette entità e di comunicare in modo efficiente.";

- (2) è inserito il seguente articolo 32 bis:

*"Articolo 32 bis*

**Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri**

1. Sulla base di una valutazione dei rischi, gli organismi nazionali di applicazione elaborano un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti dal presente regolamento da parte di imprese ferroviarie, gestori delle stazioni, venditori di biglietti e tour operator. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri. Detto programma di monitoraggio della conformità comprende un campione rappresentativo di attività di monitoraggio.

2. La valutazione dei rischi si basa su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri a tali organismi, se disponibili, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte da tali organismi, delle informazioni di cui all'articolo 32, paragrafo 2, nonché di altre fonti di informazione relative all'applicazione del presente regolamento nel territorio del rispettivo Stato membro.

3. La valutazione dei rischi è svolta per la prima volta entro il 30 giugno XXXX [un anno dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni.

4. Le attività di monitoraggio della conformità si basano sulla valutazione dei rischi e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui, verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate. Le attività di monitoraggio sono proporzionate ai rischi individuati.

5. Gli organismi nazionali di applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte di imprese ferroviarie, gestori delle stazioni, venditori di biglietti e tour operator, individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.

6. Il programma di monitoraggio della conformità di cui al paragrafo 1, la valutazione dei rischi di cui al paragrafo 2 e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione entro il 30 giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del

presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Se del caso, tali informazioni sono incluse nelle relazioni di cui all'articolo 32, paragrafo 3.";

(3) è inserito il seguente articolo 34 bis:

*"Articolo 34 bis*

### **Cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione**

1. Gli Stati membri inviano periodicamente informazioni pertinenti sull'applicazione del presente regolamento alla Commissione, che mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.

2. Su richiesta della Commissione, gli organismi nazionali di applicazione indagano in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente regolamento da parte di una/o o più imprese ferroviarie, gestori dell'infrastruttura, gestori delle stazioni, venditori di biglietti e tour operator e comunicano le proprie risultanze alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta."

*Articolo 7*

### **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 da [un anno dall'entrata in vigore].

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

Fatto a Bruxelles, il

*Per il Parlamento europeo*  
*La presidente*

*Per il Consiglio*  
*Il presidente*