

Bruxelles, 1° dicembre 2023
(OR. en)

16307/23

**Fascicolo interistituzionale:
2023/0436(COD)**

**TRANS 566
CODEC 2368**

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) 752 final
Oggetto:	Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento COM(2023) 752 final.

All.: COM(2023) 752 final



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali

(Testo rilevante ai fini del SEE)

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

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

• Motivi e obiettivi della proposta

La strategia per una mobilità sostenibile e intelligente conferma l'ambizione del Green Deal europeo di ridurre del 90 % le emissioni dei trasporti entro il 2050¹. Un elemento fondamentale per rendere i trasporti più sostenibili è il conseguimento di una multimodalità efficace, nel contesto della quale i passeggeri che intendono percorrere lunghe distanze possono farlo combinando più modi di trasporto collettivo, utilizzando così il modo più sostenibile ed efficiente per ciascuna tratta del viaggio. Proteggere i passeggeri lungo il percorso, in particolare durante le perturbazioni del viaggio, è fondamentale per aumentare l'attrattiva di tali viaggi multimodali. Inoltre l'incapacità di fornire tale protezione potrebbe di per sé incidere sulla crescita del mercato dei viaggi multimodali, spingendo alcuni passeggeri a scegliere di viaggiare in automobile anziché ricorrere al trasporto collettivo (giudicando i viaggi in automobile più convenienti e più affidabili).

La strategia per una mobilità sostenibile e intelligente ha annunciato misure volte a rafforzare il quadro normativo per i diritti dei passeggeri. In tale contesto, in detta strategia è stato rilevato che i diritti dei passeggeri dell'UE dovrebbero essere attuati in modo più efficace, essere più chiari sia per i vettori che per i passeggeri e offrire un'assistenza adeguata, rimborsi, eventualmente risarcimenti in caso di perturbazioni e sanzioni idonee se le norme non sono correttamente applicate. La Commissione ha annunciato che avrebbe esaminato le opzioni e i vantaggi per procedere con un quadro multimodale per i diritti dei passeggeri che sia semplificato, più coerente e armonizzato.

I viaggi multimodali si verificano quando i passeggeri combinano almeno due modi di trasporto collettivo per raggiungere una destinazione finale, come un volo e un servizio ferroviario oppure un servizio ferroviario e un servizio di trasporto effettuato con autobus. In primo luogo i viaggi multimodali comportano solitamente la necessità da parte dei passeggeri di viaggiare con diversi biglietti distinti acquistati individualmente (biglietti di "categoria C"). Alcuni intermediari, di propria iniziativa, raggruppano inoltre tali biglietti distinti in un prodotto multimodale e li vendono come tali ai passeggeri nel contesto di un'unica transazione commerciale (biglietti di "categoria B"). Infine un numero limitato di vettori offre anche viaggi multimodali nell'ambito di un unico contratto di trasporto (biglietto di "categoria A"). Si stima che 91 milioni di passeggeri abbiano effettuato viaggi multimodali nel 2019 e che il loro numero salirà a 103,6 milioni nel 2030 e a 150,9 milioni nel 2050. In percentuale rispetto al numero totale di passeggeri, si stima che i passeggeri multimodali aumenteranno dallo 0,7 % nel 2019 allo 0,8 % entro il 2050.

Attualmente i passeggeri che viaggiano con un solo modo di trasporto collettivo (ossia soltanto in aereo, in treno, in autobus o in nave) godono di diritti in caso di perturbazioni del viaggio², ma non dispongono degli stessi diritti quando passano a un altro modo di trasporto

¹ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale europeo e al Comitato delle Regioni, Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro (COM(2020) 789 final del 9.12.2020).

² 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); regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del

nell'ambito del loro viaggio. Ciò significa che non esiste un quadro chiaro per determinare i rispettivi obblighi e responsabilità dei diversi fornitori di servizi turistici coinvolti in un viaggio multimodale. Nemmeno i quadri giuridici nazionali in genere comprendono disposizioni relative al trasporto multimodale. L'attuale offerta di assicurazioni di viaggio per i viaggi multimodali rimane inoltre limitata. I diritti dei passeggeri nel contesto dei viaggi multimodali dipendono pertanto dai termini e dalle condizioni del contratto o dei contratti di trasporto specifici.

Di conseguenza i passeggeri non dispongono di informazioni in merito alla portata dei loro diritti prima e durante il viaggio multimodale e non ricevono informazioni in tempo reale su possibili perturbazioni del viaggio e avvisi di sicurezza quando devono passare da un modo di trasporto all'altro. Essi possono inoltre subire un trattamento diverso per quanto riguarda le condizioni contrattuali e le tariffe per i viaggi multimodali a seconda della loro nazionalità o del luogo di stabilimento del vettore o dell'intermediario. In più tali passeggeri non ricevono assistenza (ad esempio rimborsi, itinerari alternativi, sistemazione in albergo, pasti e bevande) durante il viaggio in caso di perturbazioni che si verificano nel passaggio da un modo di trasporto all'altro. È inoltre difficile per i passeggeri presentare un reclamo ai vettori e ad altri possibili attori pertinenti (ad esempio operatori dei terminali, venditori di biglietti) in merito alla mancanza di informazioni o assistenza, né è chiaro quale sia l'autorità nazionale da contattare in tali casi. La mancanza di un'autorità specificamente designata comporta altresì incertezza in merito all'applicazione degli obblighi di informazione e assistenza nei confronti dei passeggeri durante i viaggi multimodali. Tra le conseguenze della mancanza di informazioni e di assistenza ai passeggeri quando passano da un modo di trasporto all'altro figurano la perdita di coincidenze e di denaro per i cittadini e il fatto che i cittadini tendano a privilegiare soluzioni meno sostenibili/rispettose del clima e dell'ambiente.

La mancanza di regole per i viaggi multimodali fa sì inoltre che le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta non abbiano diritto ad alcuna assistenza particolare ai sensi del diritto dell'UE in caso di trasferimento tra modi di trasporto, anche nei punti di collegamento multimodali quali i nodi ferroviari-aerei. In assenza di tale assistenza, non potranno beneficiare di un'esperienza di viaggio senza soluzione di continuità simile a quella di altri passeggeri.

Di conseguenza la presente proposta mira a garantire:

- la non discriminazione tra passeggeri per quanto riguarda le condizioni di trasporto e l'emissione di biglietti;
- le informazioni minime e precise da fornire ai passeggeri in formato accessibile e in modo tempestivo;

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); 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); 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); regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1).

- i diritti dei passeggeri in caso di perturbazione, in particolare nel contesto di una perdita di coincidenza tra diversi modi di trasporto;
- la non discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e l'assistenza alle medesime;
- la definizione e il monitoraggio delle norme di qualità del servizio;
- il trattamento dei reclami;
- le regole generali in materia di applicazione.

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".

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

La normativa dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri ha già contribuito ad aumentare i livelli di protezione per i passeggeri che viaggiano in aereo, in treno, via mare e per vie navigabili interne e in autobus. In particolare i regolamenti in questione contengono disposizioni in materia di informazione e assistenza ai passeggeri che si applicano a ciascuno di questi modi di trasporto considerati separatamente. La presente proposta mira a integrare le norme esistenti garantendo che i passeggeri godano di un livello di protezione analogo quando passano da uno di questi modi di trasporto all'altro durante un viaggio.

La presente proposta è coerente con la proposta 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'Unione³. Le norme in materia di miglioramento dell'applicazione e del rispetto delle regole dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri di cui al presente regolamento sono pienamente allineate a tale regolamento.

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

La presente proposta è coerente con il regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione relativo ai servizi di informazione sulla mobilità multimodale⁴. Tale regolamento impone ai titolari dei dati (ad esempio le autorità di trasporto, 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 gli orari e gli 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 da un dispositivo automatico. La presente proposta è altresì coerente con la proposta di revisione del regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione⁵. 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 passano a un altro modo di trasporto. Ciò sarà ulteriormente sostenuto dalla proposta

³ COM(2023) 753 final del 29.11.2023.

⁴ Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale (GU L 272 del 21.10.2017, pag. 1).

⁵ 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.

di modifica della direttiva sui sistemi di trasporto intelligenti⁶. Tale modifica dovrebbe garantire che le applicazioni di sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale 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 dati⁷. Per quanto concerne lo scambio di informazioni in tempo reale in un contesto da impresa a impresa, la presente proposta è altresì pertinente nel contesto della proposta di normativa sui dati che affronta aspetti importanti della condivisione dei dati, quali il risarcimento, la risoluzione delle controversie o le misure tecniche di protezione⁸. Anche la proposta relativa all'istituzione di un quadro per un'identità digitale europea potrebbe svolgere un ruolo tramite l'introduzione dei portafogli europei di identità digitale⁹. Alla luce dei vantaggi in termini di sicurezza, comodità e accessibilità, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare l'uso dei portafogli europei di identità digitale per l'identificazione e l'autenticazione negli scenari di trasporto multimodale, in particolare aiutando le persone vulnerabili o le persone con disabilità.

Inoltre è opportuno chiarire che anche le norme sui pacchetti turistici di cui alla direttiva (UE) 2015/2302¹⁰ e la proposta di revisione della stessa¹¹ sono coerenti con la presente proposta. Sebbene entrambe 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 stessi¹², riguarda esclusivamente i servizi di trasporto passeggeri (ad esempio una combinazione di un servizio di trasporto ferroviario e di un servizio di trasporto effettuato con autobus), le norme sui pacchetti turistici riguardano una combinazione di diversi servizi turistici offerti da un organizzatore (ad esempio un pacchetto che combina

⁶ 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).

⁷ 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 di dati sulla mobilità (COM(2023) 751 final del 29.11.2023).

⁸ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo (normativa sui dati) (COM(2023) 68 final del 23.2.2022).

⁹ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (UE) n. 910/2014 per quanto riguarda l'istituzione di un quadro per un'identità digitale europea (COM(2021) 281 final del 3.6.2021).

¹⁰ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

¹¹ Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva (UE) 2015/2302 per rendere più efficace la protezione dei viaggiatori e per semplificare e chiarire alcuni aspetti della direttiva (COM(2023) 905 final del 29.11.2023).

¹² 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).

un volo e una sistemazione in albergo). La presente proposta chiarisce inoltre che, qualora sorga un diritto al rimborso ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302, essa dovrebbe applicarsi in luogo del presente regolamento per quanto riguarda i contratti multimodali unici. Specifica inoltre che tale direttiva dovrebbe applicarsi quando un organizzatore combina servizi di trasporto in un pacchetto ai fini di un viaggio multimodale.

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 trasporti. Inoltre, a norma dell'articolo 100, paragrafo 2, TFUE, il legislatore dell'Unione può stabilire disposizioni adeguate per i trasporti marittimi e aerei. La proposta si fonda sull'articolo 91, paragrafo 1, e sull'articolo 100, paragrafo 2, TFUE.

• Sussidiarietà (per la competenza non esclusiva)

I diritti dei passeggeri per i viaggi aerei, ferroviari e con autobus (per i viaggi su lunghe distanze), via mare e per vie navigabili interne sono già sanciti dal diritto dell'Unione¹³ ed è solo il trasporto di passeggeri urbano/a breve distanza ad essere lasciato per lo più soggetto alla giurisdizione degli Stati membri. L'attuale proposta mira ad affrontare la mancanza di diritti per i passeggeri che viaggiano utilizzando una combinazione di tali modi di trasporto. In assenza di armonizzazione delle regole a protezione dei passeggeri durante tali viaggi, i vettori, gli intermediari e i gestori dei nodi multimodali dovrebbero operare nell'ambito di regimi diversi. Dal canto loro i passeggeri sarebbero soggetti a molteplici regole ed avrebbero difficoltà a conoscere e far valere i propri diritti. Inoltre ai contratti di trasporto per viaggi multimodali tra Stati membri si potrebbero applicare diversi regimi. Per questi motivi, le regole nazionali, anche supponendo che conferiscano ai passeggeri un livello elevato di protezione, non conseguirebbero gli obiettivi essenziali dell'Unione e ne ostacolerebbero addirittura il conseguimento. In sintesi l'iniziativa mira a colmare una lacuna nella legislazione dell'Unione che, se lasciata a livello nazionale, creerebbe il rischio di distorsioni o di potenziali effetti di ricaduta negativi.

• Proporzionalità

Come dettagliato nel capitolo 7 della valutazione d'impatto che accompagna la presente proposta, nessuna delle opzioni politiche va oltre quanto necessario per conseguire gli obiettivi strategici generali.

• Scelta dell'atto giuridico

Dalla valutazione d'impatto è emerso che sono necessarie misure normative per conseguire l'obiettivo dell'iniziativa, il cui obiettivo principale è garantire un livello adeguato di protezione dei passeggeri nel contesto dei viaggi multimodali. Le regole stabilite dalla presente proposta dovrebbero essere applicate in modo uniforme ed efficace in tutta l'Unione europea. Un regolamento che è direttamente applicabile sembra costituire lo strumento più appropriato per assicurare un'attuazione coerente delle misure previste in tutti gli Stati membri, riducendo allo stesso tempo il rischio di distorsione all'interno del mercato unico, che potrebbe derivare da differenze nel modo in cui gli Stati membri dell'UE recepiscono le prescrizioni nel diritto nazionale. L'UE ha già scelto un regolamento come strumento

¹³ Cfr. nota 2.

giuridico per proteggere i diritti dei passeggeri che viaggiano rispettivamente per via aerea, ferroviaria, con autobus, così come per via marittima e per vie navigabili interne.

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**

Poiché attualmente non esiste alcuna legislazione, non si è proceduto ad alcuna valutazione ex post o vaglio di adeguatezza.

- **Consultazioni dei portatori di interessi**

Per la valutazione dell'impatto, i contributi dei portatori di interessi sono stati raccolti con vari mezzi, tra cui una consultazione pubblica aperta e consultazioni mirate effettuate da un contraente esterno mediante questionari, colloqui e seminari online. Sono stati richiesti sia contributi qualitativi (opinioni, punti di vista, suggerimenti) sia informazioni quantitative (dati, statistiche).

Tra i portatori di interessi figuravano rappresentanti dell'industria, gruppi che rappresentano i passeggeri/consumatori, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, e autorità pubbliche, ovvero i soggetti interessati dalla politica, quelli che la applicano e quelli che hanno un interesse diretto nella stessa¹⁴.

Aspetti problematici

"I passeggeri non sono protetti dai diritti esistenti in caso di passaggio da un modo di trasporto all'altro": 89 dei 145 rispondenti al questionario mirato sono pienamente o parzialmente d'accordo in merito al fatto che si tratti di un problema importante, mentre 26 rispondenti sono pienamente o parzialmente in disaccordo. Per quanto riguarda questi ultimi, si tratta principalmente di vettori (per tutti i modi di trasporto) e delle loro organizzazioni ombrello, che durante i colloqui e il seminario dedicato hanno sostenuto che è troppo presto per regolamentare il settore, in quanto un quadro legislativo potrebbe perturbare un'industria poco sviluppata ma emergente. Nel contesto della consultazione pubblica aperta, il 70 % dei partecipanti (117 partecipanti su 166) sono parzialmente/pienamente d'accordo in merito al fatto che si tratti di un problema importante. In risposta all'invito a presentare contributi, un'organizzazione di passeggeri ha affermato che la certezza di raggiungere la destinazione deve essere sempre garantita, anche in caso di ritardi gravi e indipendentemente dal modo o dai modi di viaggio utilizzati.

"Le persone con disabilità o a mobilità ridotta non ricevono assistenza nel passaggio da un modo di trasporto all'altro": il 50 % dei partecipanti (69 partecipanti su 138) sono d'accordo in merito al fatto che si tratti di un problema importante, mentre il 16 % (22 partecipanti su 138) è pienamente o parzialmente in disaccordo, il 14 % (19 partecipanti su 138) è neutrale e il 20 % (28 partecipanti su 138) non ha espresso un parere al riguardo. Nel contesto della consultazione pubblica aperta il 57 % dei partecipanti (95 partecipanti su 167) ritiene che si tratti di un problema importante.

Obiettivi strategici

¹⁴ Per maggiori informazioni sulla consultazione dei portatori di interessi, cfr. la relazione riepilogativa di cui all'allegato 2 della valutazione d'impatto (SWD(2023) 386 final).

Il 71 % dei rispondenti al questionario mirato (101 rispondenti su 143) concorda con l'obiettivo di proporre un quadro adeguato di regole per la protezione dei passeggeri che subiscono perturbazioni del viaggio quando passano da un modo di trasporto a un altro, mentre l'11 % (16 rispondenti su 143) non è d'accordo con tale obiettivo. Nel contesto della consultazione pubblica aperta il 63 % dei partecipanti (104 partecipanti su 165) ritiene che la pertinenza dell'obiettivo sia elevata o medio-alta, mentre il 16 % (26 partecipanti su 165) ritiene che sia di scarsa/medio-bassa rilevanza.

Misure strategiche

La maggior parte delle organizzazioni dei consumatori che hanno risposto al questionario mirato si è espressa a favore di una misura legislativa volta a **garantire che i vettori e i venditori di biglietti forniscano informazioni supplementari ai passeggeri multimodali**. Le compagnie aeree e le loro organizzazioni rappresentative hanno dichiarato di non poter essere giuridicamente tenute a fornire informazioni di cui spesso non dispongono (tempi delle coincidenze e viaggi in coincidenza) e hanno sottolineato che fornire informazioni in tempo reale sulle perturbazioni dei viaggi è impraticabile se i passeggeri prenotano tramite un venditore di biglietti. Le organizzazioni ombrello hanno spiegato che questa misura aumenterebbe i costi operativi principalmente a causa dei necessari aggiornamenti dei sistemi informatici a sostegno delle modalità di prenotazione e delle risorse aggiuntive necessarie per individuare le informazioni pertinenti. I venditori di biglietti sono stati meno favorevoli alla fornitura di informazioni in tempo reale e hanno sostenuto che tale soluzione sarebbe possibile soltanto se i vettori fossero tenuti a condividere informazioni con gli intermediari.

Per quanto riguarda l'**introduzione del diritto dei passeggeri al rimborso o a un itinerario alternativo in caso di perturbazione del viaggio**, la maggior parte delle organizzazioni di passeggeri che hanno risposto all'indagine mirata ha affermato che la misura legislativa apporterebbe un contributo decisamente notevole o notevole, mentre una leggera maggioranza dei vettori per il trasporto ferroviario, per vie navigabili, con autobus ritiene che questa misura legislativa apporterebbe un contributo moderato o lieve. Quasi tutti gli intermediari che hanno risposto all'indagine mirata hanno convenuto che la misura proposta fornirebbe un contributo notevole se fosse attuata come misura legislativa e a condizione che vi siano accordi tra imprese in essere che specifichino le rispettive responsabilità. Per quanto riguarda l'introduzione di uno **sportello unico per le persone a mobilità ridotta presso i nodi passeggeri multimodali**, un rappresentante delle persone a mobilità ridotta ha sottolineato durante il seminario dedicato che, poiché le persone a mobilità ridotta necessitano di diversi tipi di assistenza, vi sarebbero numerose questioni da considerare nella definizione del ruolo/dell'ambito di applicazione dello sportello unico e ha espresso preoccupazioni qualora la misura venisse attuata senza avere natura vincolante. Un'organizzazione di persone a mobilità ridotta partecipante all'indagine ha sottolineato che lo sportello unico sarebbe di notevole aiuto per tali persone al fine di ottenere assistenza e informazioni pertinenti. 10 delle 17 compagnie aeree che hanno partecipato hanno dichiarato che la misura apporterebbe un contributo (decisamente) notevole. Nel corso del seminario, le compagnie aeree e la loro organizzazione ombrello hanno espresso il loro sostegno, pur sottolineando nel contempo l'importanza di istituire canali di comunicazione chiari e di definire l'ambito di applicazione dei servizi da fornire. Un'organizzazione delle compagnie aeree partecipante all'indagine ha sostenuto che lo sportello unico dovrebbe essere l'operatore del terminale, come nel caso del trasporto aereo. Sei gestori delle infrastrutture e dei terminali degli 11 che hanno risposto all'indagine mirata ritengono che la misura contribuirebbe in modo (decisamente) notevole al conseguimento dell'obiettivo strategico.

- **Assunzione e uso di perizie**

Studio esplorativo

La Commissione ha condotto uno studio esplorativo sui diritti dei passeggeri nel contesto multimodale, pubblicato nel 2019¹⁵. I risultati di tale studio sono stati presi in considerazione, in particolare per quanto riguarda l'individuazione delle lacune giuridiche e le dimensioni del mercato dei passeggeri multimodali. Lo studio osserva che l'approccio orientato ai modelli dei cinque regolamenti vigenti in materia di diritti dei passeggeri può portare potenzialmente a lacune giuridiche e, nel complesso, a una copertura insufficiente dei diritti dei passeggeri in un contesto multimodale. La disponibilità dei dati costituisce inoltre una limitazione tanto in termini di ambito di applicazione quanto di dettaglio dell'analisi.

Valutazione d'impatto

La valutazione d'impatto si è basata su ricerche e analisi effettuate dalla Commissione. La Commissione ha inoltre incaricato un consulente esterno indipendente a sostegno di compiti specifici nell'ambito della valutazione d'impatto, ossia la valutazione dei costi e dei benefici, la consultazione pubblica aperta e la consultazione mirata (mediante colloqui e seminari). Lo studio di sostegno esterno sarà pubblicato unitamente alla presente proposta.

- **Valutazione d'impatto**

Una relazione sulla valutazione d'impatto è stata presentata al comitato per il controllo normativo il 7 giugno 2023. Successivamente, il 7 luglio 2023, il comitato per il controllo normativo ha emesso un parere positivo con riserve. In particolare ha individuato nella relazione una serie di carenze relative alla descrizione della portata del problema e dell'entità delle sue conseguenze; alla descrizione dei benefici delle opzioni e alla valutazione della proporzionalità dell'opzione prescelta; nonché alla descrizione dei costi amministrativi e di adeguamento nell'ambito della valutazione "one in, one out"¹⁶. Tutte queste carenze sono state affrontate nella relazione finale sulla valutazione d'impatto presentata unitamente alla presente proposta, in particolare attraverso una migliore descrizione delle dimensioni del mercato multimodale e dell'attuale fallimento del mercato nell'attenuare il problema; dell'entità delle conseguenze del problema in termini di mancanza di informazioni e assistenza durante i viaggi multimodali; dei vantaggi in termini di risparmi sui costi dei disagi per i consumatori, i vettori, gli intermediari e le autorità pubbliche nazionali; del confronto delle opzioni, anche per quanto riguarda la proporzionalità e della classificazione dei costi una tantum per l'attuazione delle disposizioni in materia di informazione in tempo reale e l'integrazione dei sistemi di comunicazione ai passeggeri multimodali come costi di adeguamento piuttosto che come costi amministrativi.

Le misure strategiche (MS) incluse nelle tre opzioni strategiche che affrontano il problema 2 della presente valutazione d'impatto ("Protezione insufficiente dei passeggeri durante i viaggi multimodali") sono differenziate in base alle tre categorie di biglietti (A-B-C) di cui sopra. La tabella che segue contiene una panoramica delle diverse opzioni strategiche (OS), tenendo conto nel contempo di tali diverse categorie di biglietti.

¹⁵ <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

¹⁶ SWD(2023) 386, allegato 1.

	Categoria A (Contratto unico)	Categoria B (Biglietti distinti combinati e venduti da un venditore di biglietti)	Categoria C (Biglietti distinti su iniziativa del passeggero)
OS 2.1	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Insieme di base di diritti dei passeggeri (MS B.3a) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)
OS 2.2	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Informazioni in tempo reale (MS B.2) Insieme di base di diritti dei passeggeri (MS B.3a) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Informazioni in tempo reale (MS B.2) Informazioni sulla natura distinta dei biglietti (MS B.4a) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)
OS 2.3	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Informazioni in tempo reale (MS B.2) Insieme rafforzato di diritti dei passeggeri (MS B.3b) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Informazioni in tempo reale (MS B.2) Informazioni sulla natura distinta dei biglietti (MS B.4b) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)	Informazioni prima dell'acquisto (MS B.1) Sportello unico (MS B.5 e B.6) Trattamento dei reclami da parte dell'industria e degli organismi nazionali di applicazione (MS B.7 e B.8)

Nella valutazione d'impatto è stato concluso che l'opzione strategica 2.2 è quella prescelta. Dalla valutazione d'impatto è emerso che si tratta dell'opzione strategica più efficiente ed efficace, in quanto garantisce un giusto equilibrio tra l'efficacia dell'intervento nel conseguire l'obiettivo di aumentare la protezione dei passeggeri (comprese le persone a mobilità ridotta) nel contesto dei viaggi multimodali, da un lato, e l'efficienza in termini di costi per l'industria, dall'altro, dato che tale mercato è in fase di sviluppo. L'opzione strategica 2.2 è risultata anche la misura più proporzionata e la più coerente anche in termini di coerenza interna ed esterna.

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).

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.

- **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". Presenta un'importante dimensione REFIT in termini di semplificazione delle regole per i passeggeri che viaggiano in un contesto multimodale.

In particolare un forte potenziale di semplificazione risiede nel miglioramento delle informazioni sul tipo di biglietto con cui i passeggeri viaggiano durante un viaggio multimodale. Attualmente non avrebbero un facile accesso a tali informazioni, ammesso fossero disponibili. I passeggeri multimodali disporrebbero inoltre di strumenti migliorati di ricorso attraverso procedure di trattamento dei reclami a livello tanto di settore quanto di autorità nazionali, rendendo loro più facile far valere i propri diritti. Unitamente a un aumento dei diritti in caso di perdita di coincidenza tra servizi di trasporto (rimborso o itinerario alternativo), ciò corrisponde a un potenziale risparmio sui costi per i passeggeri. Per quanto riguarda in particolare le persone a mobilità ridotta, esiste anche un importante potenziale di efficienza, in quanto esse non solo avrebbero diritto all'assistenza gratuita quando viaggiano con un contratto multimodale unico, ma avrebbero anche la possibilità di ricevere un'assistenza coordinata durante il trasferimento presso nodi multimodali (sportelli unici), laddove attualmente dovrebbero presentare diverse richieste di assistenza ai vettori e agli operatori di terminali.

La presente proposta comporterebbe necessariamente un onere normativo, dato che attualmente non esistono regole a tutela dei passeggeri che effettuano viaggi multimodali. Tuttavia, in questo contesto vi è un fattore attenuante significativo, in particolare per gli operatori dei trasporti, i quali già applicano la maggior parte delle misure nel contesto dei viaggi nell'ambito di un unico modo di trasporto (ad esempio rimborso o itinerario alternativo, assistenza in generale, assistenza a persone a mobilità ridotta); finora soltanto la parte del viaggio durante la quale il passeggero passa da un modo di trasporto all'altro non è stata presa in considerazione. Inoltre i vettori e gli intermediari che si qualificano come piccole e medie imprese sarebbero esentati dalle regole proposte in materia di fornitura di informazioni in tempo reale (articoli 5 e 6 della proposta).

Secondo le previsioni, l'impatto sulla competitività dell'UE o sul commercio internazionale dovrebbe essere in larga misura neutro.

La presente proposta tiene conto dell'ambiente digitale, in particolare per quanto concerne la fornitura di informazioni in tempo reale, ad esempio, in merito a perturbazioni e ritardi, che idealmente sono fornite anche mediante mezzi di comunicazione digitale, e le regole proposte in materia di trattamento dei reclami, in relazione ai quali tanto le imprese quanto gli organismi nazionali di applicazione devono garantire che i passeggeri possano presentare reclami tanto offline quanto online. La presente proposta prende inoltre in considerazione la crescente presenza di agenti di viaggio online che sarebbero disposti a offrire una combinazione di servizi di trasporto a potenziali passeggeri. Ciò si riflette non soltanto in termini di regole sulla condivisione delle informazioni di viaggio, ma anche per quanto

riguarda la responsabilità degli intermediari che vendono una combinazione di biglietti per diversi servizi di trasporto.

- **Diritti fondamentali**

L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali prescrive che nelle politiche dell'Unione sia garantito un livello elevato di protezione dei consumatori. L'articolo 26 della Carta invoca l'inserimento delle persone con disabilità e impone agli Stati membri di adottare misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità. Il rafforzamento dei diritti dei passeggeri che viaggiano in un contesto multimodale nell'UE aumenterà ulteriormente il livello generale elevato di protezione dei consumatori.

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 dei dati 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, rimborsi e itinerari alternativi 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 monitorerà l'attuazione e l'efficacia della presente iniziativa sulla base degli indicatori di progresso di cui al capitolo 9 della valutazione d'impatto. Cinque anni dopo l'entrata in vigore della legislazione proposta la Commissione valuterà se i suoi obiettivi sono stati raggiunti.

Nella comunicazione "Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030"¹⁷, 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 che offrono contratti multimodali unici 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 perdite di coincidenza, 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

¹⁷ COM(2023) 168 final.

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 e potrebbero anche incoraggiare la concorrenza tra vettori, sulla base della qualità delle loro prestazioni. Analogamente, l'obbligo imposto agli organismi nazionali di applicazione di presentare relazioni biennali in merito alle azioni intraprese per garantire l'applicazione del regolamento e le statistiche pertinenti, ad esempio in materia di reclami, consentirebbe alla Commissione di verificare l'attuazione del regolamento.

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

La struttura del regolamento si ispira ai regolamenti vigenti in materia di diritti dei passeggeri, in particolare al più recente regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario. L'atto sarà costituito dai capi principali illustrati di seguito.

Capo I - Disposizioni generali

Il capo I contiene le disposizioni generali del regolamento che specificano l'oggetto e gli obiettivi, l'ambito di applicazione e le definizioni. Viene inoltre delineata la natura complementare della proposta rispetto alla vigente normativa dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.

Capo II - Contratti di trasporto e informazioni

Il capo II contiene disposizioni relative ai contratti di trasporto e alle informazioni ai passeggeri da parte di vettori, intermediari e gestori dei nodi multimodali. Descrive le informazioni da fornire ai passeggeri prima e durante il viaggio (in tempo reale) e le modalità di scambio e cooperazione in materia tra i diversi tipi di imprese coinvolte.

Capo III - Responsabilità in caso di perdita di coincidenze

Il capo III contiene disposizioni concernenti l'assistenza ai passeggeri (rimborso, itinerario alternativo, assistenza) che dispongono di un contratto multimodale unico in caso di perdita di coincidenza con un servizio di trasporto successivo. Questo capo precisa inoltre la procedura di rimborso nel caso in cui tale contratto sia stato acquistato presso un intermediario. Chiarisce inoltre la responsabilità dei vettori e degli intermediari che offrono biglietti multimodali combinati. Infine introduce un modulo comune per le richieste di rimborso e di risarcimento.

Capo IV - Persone con disabilità e persone a mobilità ridotta

Il capo IV delinea le regole per la protezione e l'assistenza delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel contesto di viaggi multimodali. Oltre a precisare il diritto al trasporto e all'assistenza delle persone a mobilità ridotta aventi un contratto multimodale unico, questo capo introduce l'istituzione di sportelli unici presso i nodi passeggeri multimodali. Tali nodi corrispondono ai nodi passeggeri multimodali che devono essere sviluppati presso ogni nodo urbano della rete TEN-T entro il 2030 ai sensi della proposta di regolamento sugli orientamenti dell'Unione per lo sviluppo della rete transeuropea dei trasporti¹⁸.

¹⁸ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sugli orientamenti dell'Unione per lo sviluppo della rete transeuropea dei trasporti, che modifica il regolamento (UE) 2021/1153 e il

Capo V - Qualità del servizio e reclami

Il capo V contiene regole in materia di qualità del servizio e di trattamento dei reclami da parte di vettori, intermediari e gestori dei nodi multimodali.

Capo VI - Informazione e applicazione

Il capo VI contiene disposizioni concernenti l'informazione dei passeggeri in merito ai loro diritti e all'applicazione del regolamento. Per quanto concerne quest'ultimo aspetto, questo capo comprende regole sulla designazione di un organismo nazionale di applicazione, sull'approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri, sulla condivisione delle informazioni tra le imprese pertinenti e gli organismi nazionali di applicazione, nonché sulla cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione.

Capo VII - Disposizioni finali

Il capo VII contiene disposizioni relative agli obblighi di comunicazione e alla procedura di comitato.

Allegati

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

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

regolamento (UE) n. 913/2010 e abroga il regolamento (UE) n. 1315/2013 (COM(2021) 812 final del 14.12.2021 - 2021/0420(COD)).

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali**

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

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

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹,visto il parere del Comitato delle regioni²,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) La legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri³ ha notevolmente migliorato la protezione dei diritti dei passeggeri che viaggiano per via aerea, marittima e per vie navigabili interne, con autobus e mediante trasporto ferroviario quando i loro piani di viaggio sono perturbati da lunghi ritardi e cancellazioni.
- (2) L'attuazione dei diritti sanciti e tutelati da tali regolamenti ha tuttavia rivelato carenze per i passeggeri che effettuano o intendono effettuare un viaggio che comporta una combinazione di modi di trasporto, impedendo in tal modo di sfruttare appieno il potenziale dei diritti dei passeggeri.

¹ GU C [...] del [...], pag. [...].

² GU C [...] del [...], pag. [...].

³ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); 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>); 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>); 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>); regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

- (3) Nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante salvaguardare i diritti dei passeggeri che passano da un modo di trasporto all'altro, al fine di contribuire allo sviluppo dei viaggi multimodali e migliorare la scelta dei passeggeri in termini di opzioni di viaggio.
- (4) I livelli di protezione dell'Unione stabiliti dai regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) 2021/782, (UE) n. 1177/2010 e (UE) n. 181/2011 per i viaggi che utilizzano un modo di trasporto dovrebbero pertanto essere estesi ai diritti dei passeggeri che passano da un modo di trasporto all'altro e garantire che le imprese coinvolte in un viaggio multimodale operino secondo regole armonizzate.
- (5) È opportuno prevedere una tutela giuridica per i passeggeri che effettuano viaggi multimodali in assenza di una legislazione settoriale specifica dell'Unione in materia.
- (6) I diritti dei passeggeri che effettuano viaggi multimodali stabiliti nel presente regolamento dovrebbero integrare la protezione di cui già godono gli stessi passeggeri ai sensi della legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Il presente regolamento dovrebbe pertanto lasciare impregiudicati i diritti e gli obblighi derivanti da tale legislazione.
- (7) Il presente regolamento non dovrebbe applicarsi ai contratti multimodali unici quando fanno parte di un pacchetto e laddove sussista un diritto al rimborso a norma della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio⁴. In considerazione della protezione dei passeggeri prevista da tale direttiva, il presente regolamento non dovrebbe applicarsi neppure ai biglietti multimodali combinati, quando sono combinati in un pacchetto da un organizzatore.
- (8) Gli Stati membri dovrebbero garantire che sia vietata la discriminazione sulla base della nazionalità del passeggero o del luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario, quando i vettori o gli intermediari offrono al pubblico condizioni contrattuali e tariffe per viaggi multimodali. Non dovrebbero essere vietate le tariffe sociali, purché tali misure siano proporzionate e indipendenti dalla nazionalità del passeggero interessato. Alla luce dello sviluppo di piattaforme online che vendono biglietti di trasporto dei passeggeri, gli Stati membri dovrebbero adoperarsi in modo particolare per garantire che non si verifichino discriminazioni, sulla base della nazionalità del passeggero o del luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario, in fase di accesso alle interfacce online o di acquisto dei biglietti. Inoltre, indipendentemente dalle modalità di acquisto di un determinato tipo di biglietto, il livello di tutela del passeggero dovrebbe essere lo stesso.
- (9) Gli Stati membri dovrebbero garantire che i vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto ai fini di un viaggio multimodale informino il passeggero del tipo di biglietto o di biglietti associati a tale viaggio e dei relativi diritti, in particolare per quanto riguarda la perdita di coincidenze.
- (10) L'accesso alle informazioni di viaggio, compresi i dati in tempo reale, facilita i viaggi multimodali e offre ai passeggeri maggiori possibilità di viaggio. A tale riguardo, il

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

regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione⁵ stabilisce che tali dati relativi alle informazioni sulla mobilità e sul traffico siano accessibili dai punti di accesso nazionali, al fine di garantire che i venditori di biglietti possano informare i passeggeri prima e durante il viaggio. Al fine di evitare oneri inutili per i vettori che offrono contratti multimodali unici, tali soggetti dovrebbero poter rispettare le disposizioni di cui al presente regolamento per fornire informazioni di viaggio ad altri vettori e intermediari che vendono i loro servizi, nella misura in cui tali soggetti forniscono tali dati a detti punti di accesso nazionali.

- (11) I vettori e gli intermediari che sono piccole e medie imprese che soddisfano i criteri di cui all'allegato I del regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione⁶ dispongono spesso di risorse ridotte, che possono limitare il loro accesso alle informazioni, in particolare nel contesto delle nuove tecnologie. Di conseguenza tali vettori e intermediari dovrebbero essere esentati dagli obblighi relativi alla fornitura di informazioni in tempo reale ai passeggeri multimodali.
- (12) I passeggeri che dispongono di un contratto multimodale unico e che perdono una coincidenza a causa di un ritardo o di una cancellazione di un servizio precedente nell'ambito di tale contratto dovrebbero poter ottenere il rimborso del biglietto od ottenere un itinerario alternativo a condizioni soddisfacenti e dovrebbero essere adeguatamente assistiti in attesa di una coincidenza successiva.
- (13) Se un contratto multimodale unico è prenotato tramite un intermediario, quest'ultimo e il vettore contraente dovrebbero informare il passeggero in merito alla procedura di rimborso. In particolare, il vettore contraente dovrebbe dichiarare pubblicamente se collabora con gli intermediari per il trattamento dei rimborsi e, in caso affermativo, con quali intermediari procede in tal senso.
- (14) È essenziale che i passeggeri ricevano informazioni corrette in merito a un servizio di trasporto multimodale anche quando acquistano biglietti da intermediari. Gli intermediari che vendono biglietti distinti per servizi di trasporto diversi combinati in un pacchetto sotto forma di un biglietto multimodale combinato dovrebbero informare chiaramente il passeggero che tali biglietti non offrono il medesimo livello di protezione di contratti multimodali unici e che tali biglietti non sono stati emessi come contratti multimodali unici dal vettore o dai vettori che forniscono il servizio. Qualora gli intermediari non rispettino tale obbligo, la loro responsabilità dovrebbe includere il rimborso dell'importo del biglietto e un risarcimento supplementare pari al 75 % di tale importo.
- (15) Alla luce della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta opportunità di compiere viaggi multimodali simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, è opportuno stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio multimodale. In particolare si dovrebbe prestare particolare attenzione alla comunicazione alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di informazioni concernenti l'accessibilità dei servizi di trasporto, le condizioni

⁵ Regolamento delegato (UE) 2017/1926 della Commissione, del 31 maggio 2017, che integra la direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la predisposizione in tutto il territorio dell'Unione europea di servizi di informazione sulla mobilità multimodale (GU L 272 del 21.10.2017, pag. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

⁶ Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014, che dichiara alcune categorie di aiuti compatibili con il mercato interno in applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato (GU L 187 del 26.6.2014, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

di accesso ai veicoli e i servizi offerti a bordo durante il passaggio da un modo di trasporto all'altro. Se le informazioni alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono fornite in formati accessibili, esse dovrebbero essere fornite conformemente alla legislazione applicabile, ad esempio nel rispetto dei requisiti di accessibilità di cui all'allegato I della direttiva (UE) 2019/882⁷. Alla luce dei vantaggi in termini di sicurezza, comodità e accessibilità, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare l'uso dei portafogli europei di identità digitale per l'identificazione e l'autenticazione negli scenari di trasporto multimodale, in particolare aiutando le persone vulnerabili o le persone con disabilità.

- (16) I vettori e i gestori dei nodi multimodali dovrebbero cooperare attivamente con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità al fine di migliorare la qualità dell'accessibilità dei servizi di trasporto. Al fine di agevolare l'accesso ai servizi passeggeri multimodali per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, gli Stati membri, i vettori e i gestori dei terminali dovrebbero istituire sportelli unici nazionali incaricati di coordinare le attività di informazione e assistenza presso i nodi passeggeri multimodali di determinati nodi urbani principali.
- (17) Inoltre gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di imporre ai vettori e ai gestori dei terminali l'istituzione di sportelli unici nazionali per coordinare le attività di informazione e assistenza presso ulteriori nodi passeggeri multimodali.
- (18) I vettori e i gestori dei terminali dovrebbero definire, gestire e monitorare le norme di qualità del servizio per i servizi di trasporto multimodale di passeggeri. I vettori dovrebbero inoltre rendere pubbliche le informazioni sulle rispettive prestazioni in materia di qualità del servizio.
- (19) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare il diritto dei passeggeri di presentare un reclamo a un organismo nazionale o di avvalersi di mezzi di ricorso attraverso le procedure nazionali.
- (20) Al fine di mantenere un livello elevato di tutela dei consumatori nel trasporto multimodale, agli Stati membri dovrebbe essere richiesto di designare organismi nazionali di applicazione per monitorare attentamente l'applicazione del presente regolamento e per darne esecuzione a livello nazionale. Tali organismi dovrebbero essere in grado di adottare una vasta gamma di misure di esecuzione. I passeggeri dovrebbero poter presentare un reclamo presso tali organismi, o presso qualsiasi altro organismo designato a tal fine da uno Stato membro, in merito a presunte violazioni del regolamento. È opportuno rilevare che gli Stati membri possono scegliere di designare un organismo nazionale di applicazione designato anche quale organismo competente per l'applicazione di altre norme dell'Unione in materia di regole concernenti i diritti dei passeggeri.
- (21) Il trattamento dei dati personali dovrebbe essere effettuato nel rispetto del diritto dell'Unione in materia di protezione dei dati personali, di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio⁸. In particolare, qualsiasi trattamento

⁷ 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>).

⁸ Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

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

- (22) Al fine di garantire che i passeggeri ricevano le informazioni di viaggio relative a un viaggio multimodale, sia prima che durante il viaggio stesso, potrebbe essere necessario condividere le informazioni di contatto dei passeggeri con il vettore. Il vettore può utilizzare tali informazioni di contatto esclusivamente per adempiere l'obbligo di informazione di cui al presente regolamento e per adempiere gli obblighi del vettore ai sensi del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza. Tali dati personali non dovrebbero essere trattati per altre finalità e dovrebbero essere cancellati entro 72 ore dal completamento del contratto di trasporto, fatto salvo il caso in cui un'ulteriore conservazione delle informazioni di contatto sia giustificata per adempiere gli obblighi relativi al diritto dei passeggeri a un itinerario alternativo, al rimborso o al risarcimento.
- (23) Gli Stati membri dovrebbero stabilire sanzioni per le violazioni del presente regolamento e provvedere a che esse vengano applicate. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (24) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire lo sviluppo del mercato dell'Unione per il trasporto multimodale di passeggeri e l'istituzione dei diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri, ma possono essere conseguiti meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (25) È opportuno attribuire alla Commissione competenze di esecuzione al fine di garantire condizioni uniformi di esecuzione del presente regolamento. È altresì opportuno che tali competenze siano esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio⁹. La procedura d'esame dovrebbe essere utilizzata per l'adozione dei moduli comuni per le richieste di rimborso e di risarcimento.
- (26) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare gli articoli 21, 26, 38 e 47 concernenti rispettivamente il divieto di qualsiasi forma di discriminazione, l'inserimento delle persone con disabilità, un livello elevato di protezione dei consumatori e il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale. Gli organi giurisdizionali degli Stati membri devono applicare il presente regolamento nel rispetto di tali diritti e principi.
- (27) Il Garante europeo della protezione dei dati è stato consultato ai sensi dell'articolo 42, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio e ha espresso un parere in data [...],

⁹ Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

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

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

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai viaggi multimodali, in cui tutti i servizi di trasporto interessati rientrano nell'ambito di applicazione della legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri¹⁰, offerti da vettori o intermediari ai passeggeri sotto forma di:

¹⁰ 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>); 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>); 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>); 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>); regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

- a) un contratto multimodale unico;
 - b) un biglietto multimodale combinato;
 - c) biglietti multimodali distinti.
2. Il presente regolamento si applica ai vettori, agli intermediari e ai gestori dei terminali. Esso si applica inoltre ai gestori dei nodi multimodali che gestiscono sportelli unici presso i nodi passeggeri multimodali dei nodi urbani che figurano nell'allegato I.
3. Il presente regolamento lascia impregiudicate le regole seguenti stabilite da altre normative dell'Unione che disciplinano altri aspetti della protezione dei passeggeri e integra tale protezione:
- a) la legislazione dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri;
 - b) la legislazione dell'Unione in materia di pacchetti turistici e servizi turistici collegati¹¹;
 - c) la legislazione dell'Unione in materia di tutela dei consumatori¹².
4. Il presente regolamento non si applica ai biglietti multimodali combinati quando sono combinati in un pacchetto da un organizzatore ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302¹³.
5. L'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), si applica ai passeggeri i cui contratti multimodali unici fanno parte di un pacchetto, fatto salvo il caso in cui sussista un diritto al rimborso ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302¹⁴.

¹¹ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹² Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("direttiva sulle pratiche commerciali sleali") (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (GU L 409 del 4.12.2020, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni seguenti:

- 1) "viaggio multimodale": un viaggio di un passeggero tra un punto di partenza e una destinazione finale comprendente almeno due servizi di trasporto e almeno due modi di trasporto;
- 2) "vettore": una persona fisica o giuridica, diversa da un intermediario, che offre servizi di trasporto al pubblico, tra cui:
 - a) vettori aerei operativi, quali definiti all'articolo 2, lettera b), del regolamento (CE) n. 261/2004;
 - b) imprese ferroviarie, quali definite all'articolo 3, punto 1), del regolamento (UE) 2021/782;
 - c) vettori quali definiti all'articolo 3, lettera d), del regolamento (UE) n. 1177/2010;
 - d) vettori quali definiti all'articolo 3, lettera e), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 3) "venditore di biglietti": qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa dal vettore, che agisce per conto di un vettore o di un passeggero per la conclusione di contratti di trasporto;
- 4) "intermediario": un 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;
- 5) "biglietto": un'attestazione valida, indipendentemente dalla sua forma, della conclusione di un contratto di trasporto;
- 6) "contratto di trasporto": un contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- 7) "contratto multimodale unico": un contratto di trasporto per un viaggio multimodale contenente servizi di trasporto successivi effettuati da uno o più vettori;
- 8) "biglietto multimodale combinato": un biglietto o più biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti che sono combinati da un vettore o da un intermediario di propria iniziativa e che sono acquistati mediante un pagamento unico da parte del passeggero;
- 9) "biglietti multimodali distinti": biglietti per un viaggio multimodale che rappresentano contratti di trasporto distinti che sono offerti congiuntamente da un vettore o da un intermediario e che sono acquistati mediante pagamenti distinti da parte del passeggero;
- 10) "servizio di trasporto": un servizio di trasporto di passeggeri operato tra terminali in base a un orario, ivi compresi i servizi di trasporto offerti per itinerari alternativi;
- 11) "gestore aeroportuale": un ente quale definito alla lettera f) del regolamento (CE) n. 1107/2006;
- 12) "aeroporto": un aeroporto quale definito alla lettera j), del regolamento (CE) n. 1107/2006;

- 13) "gestore della stazione ferroviaria": un gestore della stazione quale definito all'articolo 3, punto 3), del regolamento (UE) 2021/782;
- 14) "stazione ferroviaria": una stazione quale definita all'articolo 3, punto 22), del regolamento (UE) 2021/782;
- 15) "terminale portuale": un terminale quale definito all'articolo 3, lettera k), del regolamento (UE) n. 1177/2010;
- 16) "operatore del terminale portuale": un operatore del terminale quale definito all'articolo 3, lettera s), del regolamento (UE) n. 1177/2010;
- 17) "stazione di autobus": una stazione quale definita all'articolo 3, lettera m), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 18) "ente di gestione della stazione di autobus": un ente quale definito all'articolo 3, lettera o), del regolamento (UE) n. 181/2011;
- 19) "terminale": un aeroporto, una stazione ferroviaria, un terminale portuale o una stazione di autobus;
- 20) "gestore del terminale": un gestore aeroportuale, un gestore della stazione ferroviaria, un operatore del terminale portuale o un ente di gestione della stazione di autobus;
- 21) "nodo passeggeri multimodale": un punto di collegamento tra almeno due modi di trasporto per passeggeri, nel contesto del quale sono garantiti l'accesso ai trasporti pubblici e i trasferimenti tra modi di trasporto, compresi i parcheggi di scambio e i modi attivi, e che funge da interfaccia tra nodi urbani e reti di trasporto a più lungo raggio;
- 22) "gestore del nodo multimodale": un gestore del terminale responsabile della gestione di un nodo passeggeri multimodale;
- 23) "perdita di coincidenza durante un viaggio multimodale": una situazione in cui un passeggero perde uno o più servizi di trasporto nel corso di un viaggio multimodale, in conseguenza del ritardo o della cancellazione di uno o più servizi di trasporto precedenti, ovvero della partenza di un servizio prima dell'ora di partenza prevista;
- 24) "persona con disabilità" e "persona a mobilità ridotta": qualsiasi persona avente una disabilità fisica, mentale, intellettiva o sensoriale temporanea o permanente che, in interazione con barriere di diversa natura, può impedire l'utilizzo pieno ed effettivo del trasporto su base di uguaglianza con gli altri passeggeri o la cui mobilità nell'utilizzo del trasporto è ridotta per ragioni di età;
- 25) "piccole e medie imprese" o "PMI": imprese che soddisfano i criteri di cui all'allegato I del regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione.

CAPO II

CONTRATTI DI TRASPORTO E INFORMAZIONI

Articolo 4

Condizioni e tariffe contrattuali non discriminatorie

- 1. Fatte salve le tariffe sociali, i vettori o gli intermediari offrono al pubblico condizioni contrattuali e tariffe per i viaggi multimodali senza discriminazioni dirette o indirette

basate sulla nazionalità del passeggero o sul luogo di stabilimento all'interno dell'Unione del vettore o dell'intermediario.

2. Le tariffe sociali sono accettabili a condizione che non operino discriminazioni in base alla nazionalità del passeggero.

Articolo 5

Informazioni di viaggio per i passeggeri

1. I vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto per conto di uno o più vettori forniscono al passeggero, prima dell'acquisto, informazioni in merito al fatto che il biglietto o i biglietti offerti per un viaggio multimodale costituiscono un contratto multimodale unico, un biglietto multimodale combinato o biglietti multimodali distinti, nonché in merito ai diritti connessi al tipo di contratto o di biglietto.
2. Prima dell'acquisto i vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto per conto di uno o più vettori ai fini di un viaggio multimodale forniscono al passeggero orientamenti generali sui tempi minimi di coincidenza tra i diversi tipi di servizi di trasporto offerti nel contesto di un viaggio multimodale.
3. I gestori dei nodi multimodali forniscono inoltre orientamenti generali sui tempi minimi di coincidenza tra i diversi tipi di servizi di trasporto che operano presso il nodo multimodale.
4. I vettori e gli intermediari che offrono contratti di trasporto per conto di uno o più vettori ai fini di un viaggio multimodale forniscono al passeggero le informazioni seguenti prima del viaggio multimodale:
 - a) condizioni generali applicabili al contratto;
 - b) orari e condizioni per il percorso più veloce per il viaggio multimodale;
 - c) orari e condizioni per tutte le tariffe disponibili per il viaggio multimodale, mettendo in evidenza le tariffe più basse;
 - d) perturbazioni e ritardi, pianificati e in tempo reale, che incidono sul viaggio multimodale;
 - e) procedure per la presentazione di reclami a norma dell'articolo 18.
5. I vettori che offrono contratti multimodali unici e biglietti multimodali combinati e, ove possibile, gli intermediari che offrono biglietti multimodali combinati forniscono al passeggero le informazioni seguenti durante il viaggio:
 - a) perturbazioni e ritardi (pianificati e in tempo reale);
 - b) principali servizi di trasporto in coincidenza;
 - c) questioni relative alla sicurezza che si verificano a bordo del servizio di trasporto e presso i terminali.
6. Le informazioni di cui ai paragrafi da 1 a 5 sono fornite nel formato più adatto, anche utilizzando appropriate tecnologie di comunicazione. Tali informazioni sono fornite in un formato accessibile.
7. Le informazioni ai passeggeri sono fornite anche per via elettronica, laddove tecnicamente possibile. Nei casi in cui le informazioni sono fornite mediante mezzi di comunicazione elettronici, i vettori e gli intermediari provvedono affinché il

passaggero 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 e gli intermediari e di comunicare in modo efficace.

8. Se il passeggero non acquista un contratto multimodale unico direttamente dal vettore, ma tramite un intermediario, quest'ultimo fornisce le informazioni di contatto del passeggero e i dettagli della prenotazione ai vettori interessati. Il vettore può utilizzare tali informazioni di contatto soltanto nella misura necessaria per adempiere gli obblighi che gli incombono a norma del presente regolamento di fornire informazioni, assistenza, rimborso, itinerari alternativi e risarcimento, nonché per adempiere gli obblighi del vettore ai sensi del diritto dell'Unione applicabile in materia di sicurezza. 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 a un itinerario alternativo, al rimborso o al risarcimento.
9. I vettori e gli intermediari che sono piccole e medie imprese sono esentati dalle disposizioni in materia di informazioni in tempo reale di cui al presente articolo.

Articolo 6

Accesso alle informazioni di viaggio per i vettori e gli intermediari

1. Fatto salvo l'articolo 10, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/782, i vettori che offrono contratti multimodali unici forniscono agli altri vettori e intermediari che vendono i loro contratti l'accesso alle informazioni di viaggio di cui all'articolo 5, paragrafi da 2 a 5.
2. I vettori che offrono contratti multimodali unici provvedono a diffondere tali informazioni e a concedere l'accesso alle stesse in modo non discriminatorio e senza indebito ritardo. Per ottenere un accesso continuo alle informazioni è sufficiente una richiesta una tantum. I vettori tenuti a rendere disponibili le informazioni conformemente al paragrafo 1 possono chiedere la conclusione di un contratto o di un altro accordo in base al quale sono diffuse le informazioni o è concesso l'accesso. I termini e le condizioni di un eventuale contratto o accordo per l'uso delle informazioni non limitano inutilmente le possibilità di riutilizzo delle stesse. Tali termini e condizioni non sono utilizzati per limitare la concorrenza. I vettori che offrono contratti multimodali unici possono esigere da altri vettori e intermediari una compensazione finanziaria equa, ragionevole e proporzionata per i costi sostenuti per fornire tale accesso.
3. Le informazioni sono diffuse e l'accesso è fornito mediante mezzi tecnici adeguati, come le interfacce per programmi applicativi (API). Occorre garantire che tali interfacce per programmi applicativi siano conformi alle specifiche stabilite negli atti di esecuzione adottati a norma della direttiva (UE) 2016/797.
4. Qualora le informazioni di cui al paragrafo 1 siano fornite conformemente ad altri atti giuridici dell'Unione, in particolare agli atti delegati adottati a norma della direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁵, i corrispondenti obblighi di cui al presente articolo sono parimenti rispettati.

¹⁵ Direttiva 2010/40/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 luglio 2010, sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce

CAPO III

PERDITE DI COINCIDENZA

Articolo 7

Rimborso e itinerari alternativi

1. Se si verifica una perdita di coincidenza con un servizio di trasporto successivo durante un viaggio multimodale concluso nell'ambito di un contratto multimodale unico, oppure se il verificarsi di tale perdita di coincidenza è ragionevolmente prevedibile a causa di un ritardo o di una cancellazione di un servizio di trasporto precedente nell'ambito del medesimo contratto, il vettore contraente offre immediatamente al passeggero la scelta tra una delle opzioni seguenti:
 - a) ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza iniziale non appena possibile;
 - b) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;
 - c) proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

Il vettore contraente adotta le disposizioni necessarie per l'opzione scelta dal passeggero.
2. Qualora, ai fini del paragrafo 1, lettere b) e c), l'itinerario alternativo simile sia fornito dallo stesso vettore o un altro vettore sia incaricato di effettuare l'itinerario alternativo, il passeggero non incorre in costi aggiuntivi. Tale prescrizione si applica anche qualora l'itinerario alternativo comporti il ricorso a un trasporto di una classe di servizi superiore o a modi di trasporto alternativi. I vettori compiono sforzi ragionevoli per evitare ulteriori coincidenze e assicurare che il ritardo nel tempo totale di viaggio sia il più breve possibile.
3. Quando offrono un servizio alternativo, i fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo forniscono alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta un livello di assistenza e accessibilità comparabile al servizio di trasporto perso. I fornitori dei servizi di trasporto nell'itinerario alternativo prestano particolare attenzione a fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta servizi alternativi adatti alle loro esigenze e che differiscono da quelli offerti agli altri passeggeri.
4. I rimborsi di cui al paragrafo 1, lettera a), sono corrisposti entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta. Gli Stati membri possono imporre che i vettori contraenti accettino tali richieste attraverso determinati mezzi di comunicazione, a condizione che tale prescrizione non crei effetti discriminatori. Il rimborso può essere

corrisposto sotto forma di denaro, buoni oppure mediante la fornitura di altri servizi a patto che le condizioni di tali buoni e servizi siano sufficientemente flessibili, per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione, e vi sia l'accordo esplicito del passeggero ad accettare tali buoni e servizi. Il rimborso per il prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

Articolo 8

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

1. Se il passeggero ha acquistato il contratto multimodale unico tramite un intermediario, il vettore contraente può effettuare il rimborso di cui all'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), tramite tale intermediario conformemente al presente articolo.
2. L'intermediario e il vettore contraente 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 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 contraente per il contratto multimodale unico a partire dai propri conti si applicano le disposizioni seguenti:
 - a) il vettore contraente rimborsa l'intermediario entro sette giorni, in un'unica operazione, utilizzando il medesimo metodo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione e collegando il pagamento al riferimento di prenotazione originario. Il termine di sette giorni decorre dalla data in cui il passeggero ha optato per un rimborso a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), del presente regolamento. 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;
 - b) se il passeggero non riceve il rimborso entro 14 giorni dalla data di scelta del rimborso a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, lettera a), del presente regolamento, il vettore contraente 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 contraente rimborsa il passeggero entro 14 giorni e ne informa il passeggero e l'intermediario.

Articolo 9

Assistenza

1. In caso di perdita di coincidenza con un servizio di trasporto successivo durante un viaggio multimodale concluso nel contesto di un contratto multimodale unico, dovuta

al ritardo o alla cancellazione di un servizio di trasporto precedente nel contesto del medesimo contratto, il vettore contraente offre gratuitamente ai passeggeri:

- a) pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul servizio di trasporto o presso il terminale o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
 - b) sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra il terminale e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile. Nei casi in cui tale soggiorno si renda necessario a causa delle circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10, del regolamento (UE) 2021/782, il vettore può limitare la durata della sistemazione a un massimo di tre notti. Ove possibile, si tiene conto delle esigenze di accessibilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle esigenze dei cani da assistenza.
2. Ai fini dell'applicazione del paragrafo 1, il vettore operativo presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, così come a quelle dei loro accompagnatori e dei cani da assistenza.

Articolo 10

Responsabilità per biglietti multimodali combinati

1. Un vettore o un intermediario che vende un biglietto multimodale combinato è tenuto a rimborsare l'importo totale pagato per tale biglietto e, inoltre, a versare un risarcimento corrispondente al 75 % di tale importo se il passeggero perde una o più coincidenze. Il diritto al rimborso o al risarcimento lascia impregiudicata la legislazione nazionale applicabile che riconosce ai passeggeri un ulteriore risarcimento danni.
2. La responsabilità di cui al paragrafo 1 non si applica qualora sia indicato in modo esplicito e chiaro sui biglietti, su un altro documento o elettronicamente, in un modo che consente al passeggero di riprodurre l'informazione per futuro riferimento, che il biglietto multimodale combinato è costituito da contratti di trasporto distinti che non riconoscono il diritto, ai sensi del presente regolamento, al rimborso, a un itinerario alternativo, all'assistenza o al risarcimento in caso di perdita di coincidenza e se il passeggero ne è stato informato in maniera chiara prima dell'acquisto. L'onere della prova che al passeggero sono state fornite le informazioni spetta al vettore o all'intermediario che ha venduto il biglietto multimodale combinato.

L'onere della prova che al passeggero sono state fornite le informazioni spetta al vettore o all'intermediario che ha venduto il biglietto multimodale combinato.
3. I vettori o gli intermediari che hanno venduto il biglietto multimodale combinato sono responsabili del trattamento delle richieste e di eventuali reclami dei passeggeri a norma del paragrafo 1.
4. Il rimborso e il risarcimento cui al paragrafo 1 sono corrisposti entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta.

Articolo 11

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 risarcimento e di rimborso ai sensi del presente regolamento. Tale modulo comune è istituito in formati accessibili. Tale atto di esecuzione è adottato secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 26, paragrafo 2.
2. I passeggeri hanno il diritto di presentare le loro richieste utilizzando il modulo comune di cui al paragrafo 1. I vettori e gli intermediari 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, i vettori e gli intermediari chiedono al passeggero di chiarire la richiesta e lo assistono in tal senso.
3. I vettori e gli intermediari forniscono informazioni dettagliate sul loro sito web, ad esempio un indirizzo di posta elettronica al quale possono essere inviate per via elettronica le richieste di 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 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 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 20, paragrafo 1, e dell'articolo 21, paragrafo 1, provvedono affinché i passeggeri abbiano accesso al modulo comune.

CAPO IV

PERSONE CON DISABILITÀ E PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Articolo 12

Diritto al trasporto

1. I vettori che offrono contratti multimodali unici e i gestori dei nodi multimodali stabiliscono norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e al trasporto di persone a mobilità ridotta. Tali norme sono conformi alle pertinenti disposizioni sulla limitazione del trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta di cui al diritto dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri.
2. Le prenotazioni e i biglietti per viaggi multimodali, sotto forma di un contratto multimodale unico, di un biglietto multimodale combinato o di biglietti multimodali distinti, sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi. Un vettore o un intermediario non può rifiutarsi di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta oppure esigere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle norme di accesso di cui al paragrafo 1.
3. Le norme di accesso di cui al paragrafo 1 sono stabilite con la partecipazione attiva delle organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a

mobilità ridotta e, se del caso, dei rappresentanti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

4. I vettori che offrono contratti multimodali unici e i gestori dei nodi multimodali pubblicano le norme di accesso di cui al paragrafo 1 e le forniscono, su richiesta, in un formato accessibile.
5. Qualora un vettore esiga che una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza necessaria conformemente al paragrafo 2, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e di sedere, ove possibile, vicino alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta.
6. Quando applica la deroga di cui all'articolo 12, paragrafo 2, un vettore o un intermediario informa per iscritto o, se necessario, in un qualsiasi formato accessibile, su richiesta, la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata delle ragioni del ricorso a tale deroga entro cinque giorni lavorativi dal rifiuto dell'accettazione della prenotazione o dell'emissione del biglietto oppure dall'imposizione della condizione di essere accompagnata. Il vettore o l'intermediario compie sforzi ragionevoli per proporre un trasporto alternativo accettabile alla persona interessata tenendo conto delle sue esigenze di accessibilità.

Articolo 13

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

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

Articolo 14

Assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta

Nel contesto dei contratti multimodali unici, i vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari cooperano per fornire assistenza gratuita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1, e offrono un meccanismo di notifica unica, conformemente alle disposizioni che seguono:

- a) l'assistenza è fornita a condizione che la necessità del passeggero di ricevere tale assistenza sia notificata con almeno 48 ore di anticipo al vettore, all'intermediario presso il quale è stato acquistato il contratto multimodale unico, al gestore del terminale o allo sportello unico di cui all'articolo 15, ove applicabile; è richiesta una notifica unica per ciascun viaggio; la notifica è trasmessa a tutti i vettori, i gestori dei terminali e gli sportelli unici coinvolti nel viaggio;
- b) tale notifica è accettata senza costi aggiuntivi, indipendentemente dal mezzo di comunicazione utilizzato;
- c) i vettori, i gestori dei terminali e gli intermediari adottano tutte le misure necessarie per il ricevimento delle notifiche; qualora non siano in grado di trattare tali notifiche, i venditori di biglietti indicano punti di acquisto o mezzi alternativi per effettuare la notifica;

- d) se la notifica è effettuata conformemente alla lettera a), i vettori e i gestori dei terminali forniscono assistenza in modo tale che la persona possa usufruire dei servizi di trasporto per i quali è in possesso di una prenotazione nell'ambito del contratto multimodale unico;
- e) in assenza della notifica a norma della lettera a) o in assenza di qualsiasi notifica, i vettori e i gestori dei terminali compiono ogni ragionevole sforzo per fornire alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta l'assistenza necessaria per viaggiare;
- f) un cane da assistenza è autorizzato ad accompagnare una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta conformemente al pertinente diritto dell'Unione¹⁶ o nazionale.

Articolo 15

Sportelli unici per l'assistenza presso i nodi passeggeri multimodali

1. Gli Stati membri garantiscono che i gestori dei terminali e i vettori sul loro territorio collaborino per istituire e gestire sportelli unici per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta presso i nodi passeggeri multimodali dei nodi urbani di cui all'allegato I. Le condizioni per il funzionamento degli sportelli unici sono stabilite nelle norme di accesso di cui all'articolo 12, paragrafo 1. Tali sportelli unici hanno la responsabilità di:
 - a) accettare le richieste di assistenza presso i terminali;
 - b) comunicare le singole richieste di assistenza agli operatori dei terminali e ai vettori.
2. Gli Stati membri possono esigere che i gestori dei terminali e i vettori sul loro territorio cooperino per istituire e gestire sportelli unici presso nodi passeggeri multimodali diversi da quelli di cui al paragrafo 1.

Articolo 16

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

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

¹⁶ Regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 giugno 2013, sui movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia e che abroga il regolamento (CE) n. 998/2003 (GU L 178 del 28.6.2013, pag. 1).

- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
 - c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza qualora tale sostituzione non sia fornita o non debba essere fornita dal vettore o dal gestore del terminale conformemente al paragrafo 2.
- 2. Quando si applica il paragrafo 1, i vettori e i gestori dei terminali compiono rapidamente ogni ragionevole sforzo per fornire temporaneamente le attrezzature per la mobilità o i dispositivi di assistenza sostitutivi immediatamente necessari. Alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta è consentito conservare tali attrezzature o dispositivi sostitutivi forniti temporaneamente fino a quando sia stato corrisposto il risarcimento di cui al paragrafo 1.
 - 3. Qualora un vettore o un gestore del terminale versi un risarcimento a norma del paragrafo 1, nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione al suo diritto di chiedere un risarcimento a chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile.

CAPO V

QUALITÀ DEL SERVIZIO E RECLAMI

Articolo 17

Norme di qualità del servizio

- 1. I vettori che offrono contratti multimodali unici 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 che offrono contratti multimodali unici monitorano le loro prestazioni come previsto nelle norme di qualità del servizio. Essi pubblicano sul loro sito web una relazione sulle prestazioni in termini di qualità del servizio entro [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento] e successivamente ogni due anni. Tale relazione non contiene dati personali.
- 3. I gestori dei nodi multimodali 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.

Articolo 18

Reclami

- 1. Ogni vettore che offre contratti multimodali unici o biglietti multimodali combinati, ogni intermediario che offre biglietti multimodali combinati e ogni gestore del nodo multimodale istituisce un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento nel rispettivo ambito di responsabilità. Essi provvedono a un'ampia diffusione tra i passeggeri delle loro informazioni di contatto e della loro lingua, o lingue, di lavoro.

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

CAPO VI

INFORMAZIONE E APPLICAZIONE

Articolo 19

Informazioni ai passeggeri in merito ai loro diritti

1. Al momento della vendita di biglietti per un viaggio multimodale, i vettori e gli intermediari informano i passeggeri dei loro diritti e obblighi ai sensi del presente regolamento. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione essi possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e messa a disposizione del pubblico.
2. I vettori e gli intermediari che offrono viaggi multimodali comunicano inoltre ai passeggeri le informazioni di contatto dell'organismo o degli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 20, paragrafo 1, a bordo e sul loro sito web.
3. I vettori e gli intermediari forniscono le informazioni di cui al presente articolo, in formato cartaceo o elettronico oppure con qualsiasi altro mezzo, anche in formati accessibili. In caso di cancellazione del servizio, perdita di coincidenza o ritardo prolungato, essi specificano dove tali informazioni possono essere reperite.

Articolo 20

Organismo nazionale di applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi competenti per l'applicazione del presente regolamento. A tale fine gli Stati membri possono designare un organismo già competente per l'applicazione del diritto dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri. Ciascun organismo adotta le misure necessarie per garantire il rispetto dei diritti dei passeggeri.
2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle relative responsabilità. La Commissione e gli organismi designati pubblicano tali informazioni sui loro siti web.
3. Entro il 1° giugno XXXX [due anni dalla data di applicazione del presente regolamento], e in seguito ogni due anni, gli organismi nazionali di applicazione pubblicano sul loro sito web una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene in particolare una descrizione delle azioni adottate per l'applicazione del presente regolamento e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni irrogate.

Articolo 21

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

1. Gli Stati membri designano l'organismo nazionale di applicazione o qualsiasi altro organismo quale ente competente per il trattamento dei reclami di cui al paragrafo 2 del presente articolo.
2. Qualora siano designati organismi diversi a norma del paragrafo 1 e dell'articolo 20, paragrafo 1, sono istituiti meccanismi di notifica per assicurare lo scambio di informazioni tra gli stessi al fine di aiutare l'organismo nazionale di applicazione a svolgere i propri compiti di supervisione e applicazione, e in modo tale che l'organismo di trattamento dei reclami designato a norma del presente paragrafo possa raccogliere le informazioni necessarie per esaminare i reclami individuali.
3. Fatta salva la possibilità per i consumatori di optare per un mezzo di ricorso alternativo a norma della direttiva 2013/11/UE, dopo aver presentato un reclamo infruttuoso presso il vettore, l'intermediario o il gestore del nodo multimodale a norma dell'articolo 18, i passeggeri possono presentare un reclamo contro una presunta violazione del presente regolamento presso l'organismo designato a norma del paragrafo 1.
4. I reclami dei passeggeri relativi a un inconveniente nel contesto di un contratto multimodale unico sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dello Stato membro in cui è stabilito il vettore contraente.
5. I reclami dei passeggeri relativi a un inconveniente nel contesto di un biglietto multimodale combinato offerto da vettori sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dello Stato membro in cui è stabilito il vettore che offre tale biglietto oppure, qualora il vettore sia stabilito al di fuori dell'Unione, dello Stato membro in cui ha sede la persona giuridica o fisica che agisce in qualità di rappresentante legale. Se il vettore non dispone di un tale rappresentante, i reclami sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 2 dello Stato membro in cui inizia o termina il viaggio.
6. Fatti salvi i paragrafi 3 e 4, i reclami dei passeggeri nei confronti di un intermediario sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dello Stato membro in cui l'intermediario è stabilito oppure, qualora l'intermediario sia stabilito al di fuori dell'Unione, dello Stato membro in cui ha sede la persona giuridica o fisica che agisce in qualità di rappresentante legale. Se l'intermediario non dispone di un tale rappresentante, i reclami sono trattati dall'organismo designato a norma del paragrafo 2 dello Stato membro in cui inizia o termina il viaggio.
7. Nei casi in cui sia presentato un reclamo relativo a presunte violazioni commesse da gestori dei nodi multimodali, il reclamo è trattato dall'organismo designato a norma del paragrafo 1 dello Stato membro nel cui territorio si è verificato l'inconveniente.

Articolo 22

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. Tale programma consente di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei

passaggeri. 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 23, 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 effettuata 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 attività con e senza preavviso. 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 e gestori dei terminali individuati nel corso delle loro attività di monitoraggio. Se del caso, essi impongono ai vettori di presentare un piano d'azione per porre rimedio all'inadempienza.
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 20, paragrafo 3.

Articolo 23

Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali di applicazione

1. I vettori, gli intermediari, i gestori dei terminali e i gestori dei nodi multimodali 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 24

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 di 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, gestori dei terminali e intermediari e comunicano le proprie risultanze alla Commissione entro quattro mesi dalla richiesta.

CAPO VII

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 25

Sanzioni

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

Articolo 26

Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita dal comitato istituito ai sensi dell'articolo 38 del regolamento (UE) 2021/782.
2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

Articolo 27

Relazione

Entro il XXX [cinque anni dalla data di applicazione ai sensi dell'articolo 28] la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'attuazione e sui risultati del presente regolamento.

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

Articolo 28

Entrata in vigore e applicazione

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

Esso si applica a decorrere dal [un anno dopo l'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