

Relazione

ai sensi dell'art. 6, comma 4, della legge n. 234/2012

Oggetto dell'atto:

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

- **Codice della proposta:** COM(2023) 753 final
- **Codice interistituzionale:** 2023/0437 (COD)
- **Amministrazione con competenza prevalente:** Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

Premessa: finalità e contesto**quadro normativo:**

La proposta non stabilisce nuovi diritti per i passeggeri, ma si limita a modificare i seguenti Regolamenti per gli aspetti che riguardano l'attuazione e l'applicazione di diritti già esistenti:

- Regolamento (CE) n. 261/2004;
- Regolamento (CE) 1107/2006;
- Regolamento (UE) 1177/2010;
- Regolamento (UE) 181/2011;
- Regolamento (UE) 782/2021.

In associazione alla presente proposta, la protezione dei passeggeri durante i viaggi multimodali è affrontata anche in un'altra proposta legislativa (Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali – COM 2023 752 final del 29.11.2023).

Riferimenti ai programmi della Presidenza e alle strategie dell'Unione europea

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*" e si inserisce nel contesto della *Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro* (COM 2020 789 final). Da questo specifico punto di vista, si ritiene che la proposta, nel chiarire e razionalizzare l'applicazione dei diritti dei passeggeri, possa contribuire ad incentivare l'uso di modi di trasporto collettivi e, di conseguenza, anche ad attuare il Green Deal.

Finalità generali

In linea generale, la proposta tenta di rispondere alla mancanza di consapevolezza dei cittadini europei dei loro diritti in veste di passeggeri.

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

Per quanto concerne specificatamente il trasporto aereo, la proposta affronta il problema del diritto al rimborso dell'intero costo del biglietto aereo in caso di annullamento del volo. Attualmente le regole in materia di rimborso non sono chiare nell'ipotesi in cui i passeggeri effettuino le loro prenotazioni tramite un intermediario; l'obiettivo è garantire anche in questo caso una procedura di rimborso chiara per tutti gli attori coinvolti (vettori, intermediari e passeggeri).

Elementi qualificanti ed innovativi

Per quanto concerne il trasporto aereo, l'elemento qualificante è la previsione di una chiara procedura di rimborso del biglietto aereo in caso di mancata effettuazione del volo anche quando la prenotazione sia stata effettuata attraverso un intermediario.

A. Rispetto dei principi dell'ordinamento europeo

1. Rispetto del principio di attribuzione, con particolare riguardo alla correttezza della base giuridica

La proposta rispetta il principio di attribuzione; la base giuridica è correttamente individuata negli articoli 91, paragrafo 1, e dell'articolo 100 paragrafi 1 e 2 del TFUE.

2. Rispetto del principio di sussidiarietà

La proposta rispetta il principio di sussidiarietà.

All'interno del mercato unico, le compagnie aeree, le imprese ferroviarie e marittime e le compagnie di autobus forniscono i loro servizi in diversi Stati membri e anche oltre i confini dell'Unione. Di conseguenza, al fine di garantire parità di condizioni a tutti gli attori coinvolti nell'offerta di servizi di trasporto è necessaria un'armonizzazione dei diritti dei passeggeri al livello UE.

Un'azione a livello nazionale potrebbe generare distorsioni del mercato interno, mentre i passeggeri devono poter far valere i loro diritti nello stesso modo e beneficiare della medesima protezione indipendentemente dallo Stato membro in cui viaggiano.

3. Rispetto del principio di proporzionalità

La proposta rispetta il principio di proporzionalità, in quanto le modifiche introdotte si limitano a quanto necessario per conseguire gli obiettivi strategici generali volti a garantire il corretto funzionamento del mercato unico del trasporto di passeggeri e a conseguire un livello elevato di protezione per i passeggeri che viaggiano con un unico modo di trasporto, o che cambiano modo di trasporto durante il viaggio, consentendo a vettori, intermediari e operatori dei terminali e alle amministrazioni nazionali di applicare e far rispettare tali diritti in modo efficiente ed efficace. Lo stesso vale per le opzioni strategiche volte ad affrontare la mancanza di chiarezza delle regole in materia di rimborso quando un volo è prenotato tramite un intermediario.

B. Valutazione complessiva del progetto e delle sue prospettive negoziali

1. Valutazione del progetto e urgenza

In riferimento alle modifiche apportate con l'art. 3 della presente proposta di regolamento, si evidenzia che tale articolo contiene le disposizioni specifiche per le nuove prescrizioni che modificano il regolamento: modulo comune per le richieste di rimborso e di compensazione economica, miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti al momento della prenotazione e durante le perturbazioni del viaggio; norme di qualità del servizio, approccio basato sul rischio per il monitoraggio della conformità, condivisione di informazioni con gli organismi nazionali preposti all'esecuzione, informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione, cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione e comitato per i diritti dei passeggeri.

Pertanto, la valutazione delle modifiche proposte è complessivamente positiva in quanto mira a garantire l'applicazione e il rispetto dei diritti dei passeggeri.

Per quanto concerne specificatamente il trasporto aereo, si valuta positivamente la possibilità riconosciuta al passeggero di vedersi rimborsato il costo del biglietto quando il volo sia stato annullato, con una procedura chiara, anche quando la prenotazione del volo sia stata effettuata attraverso un intermediario.

Pur non rivestendo una particolare urgenza, se ne sottolinea l'importanza di una puntuale applicazione in quanto il presente regolamento assicura il rispetto dei diritti fondamentali e dei principi riconosciuti

<p>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.</p> <p>Non si rilevano profili di particolare urgenza.</p>
<p>2. Conformità del progetto all'interesse nazionale</p>
<p>La portata della proposta normativa non è tale da comportare valutazioni su possibili contrasti con l'interesse nazionale.</p>
<p>3. Prospettive negoziali ed eventuali modifiche ritenute necessarie od opportune</p>
<p>Non si individuano elementi di criticità, né si ritengono necessarie ulteriori fasi di natura istruttoria.</p>

C. Valutazione d'impatto

<p>1. Impatto finanziario</p>
<p>Non si rileva alcun impatto finanziario sul bilancio UE.</p>
<p>2. Effetti sull'ordinamento nazionale</p>
<p>La presente proposta risulta migliorativa in riferimento all'informazione e all'accessibilità dei passeggeri in particolare delle persone con disabilità e a mobilità ridotta.</p> <p>Nel complesso, la riforma affronta le carenze nell'attuazione e nell'applicazione dei diritti dei passeggeri esistenti e non stabilisce nuovi diritti dei passeggeri in quanto tali, raggiungendo un equilibrio tra la protezione dei passeggeri e gli obblighi dei vettori e dei gestori dell'infrastruttura.</p>
<p>3. Effetti sulle competenze regionali e delle autonomie locali</p>
<p>La norma non incide sulle competenze regionali e delle autonomie locali ai sensi di quanto previsto dalla Costituzione. L'organo competente all'attuazione e al rispetto dei regolamenti in materia di diritti dei passeggeri del trasporto marittimo, ferroviario e stradale è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).</p>
<p>4. Effetti sull'organizzazione della pubblica amministrazione</p>
<p>Per quanto concerne il trasporto aereo, la proposta normativa prevede che gli organismi nazionali di applicazione (in Italia l'ENAC) elaborino un programma di monitoraggio della conformità al fine di monitorare il rispetto degli obblighi stabiliti a carico dei vettori aerei, dei gestori aeroportuali e degli intermediari.</p> <p>Non si ritiene che tale attività richieda un intervento sull'organizzazione della pubblica amministrazione.</p>
<p>5. Effetti sulle attività dei cittadini e delle imprese</p>
<p>Si rileva un impatto estremamente positivo sui cittadini che usufruiscono dei servizi di trasporto marittimo e stradale grazie alla semplificazione delle procedure di rimborso e ad una maggiore informazione sui servizi utilizzati. Dalla corretta applicazione del regolamento potrebbero derivare notevoli vantaggi anche per i vettori derivanti dalla standardizzazione delle attività di informazione e della procedura connessa ai reclami.</p> <p>Per quanto concerne il trasporto aereo, la proposta, nella parte in cui regola la gestione dei rimborsi in denaro quando i biglietti aerei siano stati prenotati tramite intermediari, genera costi amministrativi per i vettori e per gli intermediari.</p> <p>Gli studi effettuati dalla Commissione (<i>Commission Staff Working Document – SWD (2023) 386</i>) ipotizzano che i costi ammontino complessivamente a 0,07 milioni di euro per i vettori e di 57,42 milioni per gli intermediari, a fronte di un risparmio sui costi dei disagi per i consumatori stimato in 679,1 milioni di euro (dati espressi come valore attuale nel periodo 2025/2050 rispetto allo scenario di base).</p> <p>La maggiore garanzia di protezione assicurata ai passeggeri anche nel caso in cui prenotino il biglietto aereo attraverso un intermediario si tradurrà in una maggiore fiducia e quindi in un incentivo ad effettuare viaggi in aereo.</p>

Tabella di corrispondenza ai sensi dell'art. 6, comma 5, della legge n. 234/2012

(D.P.C.M. 17marzo 2015)

<p>Oggetto dell'atto:</p> <p>Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica i regolamenti (CE) n.261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) n. 782/2021 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Codice della proposta: COM(2023) 753 final – Codice interistituzionale: 2023/0437 (COD) – Amministrazione con competenza prevalente: Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

Disposizione del progetto di atto legislativo dell'Unione europea	Norma nazionale vigente	Commento
<p>Modifiche al Regolamento (CE) n. 261/2004</p> <p>Integrazione dell'articolo 2 con la definizione di "intermediario"</p> <p>Introduzione degli articoli 8 bis, 14 bis, 15 bis, 16 bis bis, 16 ter ter, 16 ter quater</p>	<p>Le modifiche intervengono su un Regolamento UE</p>	<p>Non si rilevano impatti finanziari; non è necessario un intervento normativo di natura primaria o secondaria; si rilevano possibili limitati oneri amministrativi in capo all'organismo nazionale di applicazione (ENAC).</p>
<p>Modifiche al Regolamento (CE) n. 1107/2006</p> <p>Integrazione dell'articolo 4, paragrafo 2</p> <p>Inserimento degli articoli 10 bis e da 14 bis a 14 quinquies.</p>	<p>Le modifiche intervengono su un Regolamento UE</p>	<p>Non si rilevano impatti finanziari; non è necessario un intervento normativo di natura primaria o secondaria; si rilevano possibili limitati oneri amministrativi in capo all'organismo nazionale di applicazione (ENAC).</p>
<p>Il presente regolamento apporta le seguenti modifiche al reg. UE n. 1177/2010:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Modifica l'art. 16 e l'art. 23 2) Inserisce gli artt: l'art. 19 bis, 23 bis, 24 bis, 25 bis, 25 ter, 25 quater, 27 bis, 28 bis 	<p>Decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, relativo alla disciplina sanzionatoria applicabile alle violazioni delle disposizioni di cui al reg. UE n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.</p>	<p>Il decreto legislativo 129/2015 sarà adeguato all'emanazione del nuovo regolamento.</p>
<p>L'art. 4, par. 1, che modifica il regolamento (UE) n. 181/2011, inserendo l'articolo 19-bis, che prevede che La Commissione adotti un atto di esecuzione che istituisce un modulo comune - non tassativo - per le richieste di rimborso e di risarcimento ai sensi</p>	<p>Il Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, è stato adottato dall'Autorità di</p>	<p>Il regolamento (UE) n. 181/2011 è così modificato</p>

<p>dell'articolo 19 del medesimo regolamento n. 181/2011.</p>	<p>regolazione dei trasporti con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014, prevede un modulo specifico per il reclamo da produrre alla stessa Autorità.</p>	
<p>L'art. 4, par. 2, modifica l'articolo 20 del Regolamento n. 181/2011, prevedendo al paragrafo 1 che in caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima, e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, i passeggeri in partenza dalla stazione in merito alla situazione e ai diritti loro spettanti a norma del medesimo regolamento e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Inoltre, si modifica altresì il paragrafo 4 dell'articolo 20, prevedendo che le predette informazioni sono fornite anche per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il medesimo termine non superiore a 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, sempre che il passeggero abbia prestato il proprio consenso e abbia fornito, al momento dell'acquisto del biglietto, i dati necessari per essere contattato dal vettore o, se del caso, all'ente di gestione della stazione.</p>	<p>Il vigente art. 20 del Regolamento n. 181/2011, al riguardo così recita:</p> <p style="text-align: center;">“Articolo 20</p> <p style="text-align: center;">Informazione</p> <p>1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.</p>	<p>Si è ampliata la platea di passeggeri a cui far pervenire le informazioni, ricomprendendo anche i passeggeri alle fermate, e si è specificato il contenuto delle informazioni.</p> <p>Appare un miglioramento della situazione attuale, senza gravare in concreto sui vettori che devono fornire predette informazioni.</p>
<p>Il paragrafo 3 dell'articolo 4 sostituisce il titolo del capo V con il seguente: "Disposizioni generali, qualità del servizio e reclami".</p>	<p>Il vigente titolo del capo V del Regolamento n. 181/2011, così recita:</p> <p style="text-align: center;">CAPO V</p> <p style="text-align: center;">DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI INFORMAZIONE E RECLAMI</p>	<p>Si inserisce il tema della qualità del servizio di trasporto</p>
<p>Invece il paragrafo 4 dell'articolo 4 modifica l'articolo 24 del Regolamento n. 181/2011, in particolare sopprimendo la seconda frase e sostituendo la prima frase con la seguente: "I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio in formati accessibili a tutti e nelle stesse lingue in cui le informazioni sono abitualmente fornite a tutti i passeggeri".</p>	<p>la prima e seconda frase del vigente art. 24 del Regolamento n. 181/2011, così recitano:</p> <p>I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili.</p>	<p>Viene eliminata l'eventualità di fornire informazioni in formati accessibili per le persone con disabilità, inserendo un obbligo in tal senso, come anche per la lingua con cui vengono comunicate le predette informazioni.</p> <p>Si ha un miglioramento per la fruizione delle informazioni da parte dei passeggeri, seppur creando alcuni maggiori oneri per i vettori e i gestori delle stazioni.</p>
<p>L'articolo 4 al paragrafo 5 sostituisce il paragrafo 1 dell'articolo 25 con il seguente testo: All'atto della vendita di</p>	<p>Il vigente paragrafo 1 dell'art. 25 del Regolamento n. 181/2011, così recita:</p> <p>1. I vettori e gli enti di gestione delle</p>	<p>Con la modifica proposta si individua nel momento dell'acquisto del biglietto da parte del passeggero quello nel quale lo</p>

<p>biglietti per servizi effettuati con autobus, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché i passeggeri ricevano:</p> <p>a) informazioni adeguate e comprensibili in merito ai loro diritti e obblighi a norma del presente regolamento;</p> <p>b) i dati necessari per contattare i vettori o, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni;</p> <p>c) i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili dell'applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.</p> <p>Tali informazioni sono fornite per via elettronica, ove possibile, anche alle stazioni e, se del caso, su internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile.".</p>	<p>stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1.</p>	<p>stesso riceve alcune specifiche informazioni, in luogo di un momento indefinito che può arrivare alla partenza.</p>
<p>Al paragrafo 6, articolo 4, si prevede l'inserimento dell'articolo 25-bis, a seguito dell'articolo 25 del Regolamento n. 181/2011, rubricato "Mezzi di comunicazione con i passeggeri", che dispone, in ordine alla fornitura delle sopra indicate informazioni, che essa avvenga nel formato più appropriato, ove tecnicamente possibile per via elettronica e in tal caso sia garantito al passeggero di conservare su un supporto durevole tutta la corrispondenza scritta, comprese le relative data e ora. Tutti i mezzi di comunicazione consentono al passeggero di contattare rapidamente e in modo efficiente le entità che forniscono predette informazioni.</p>		<p>Con la modifica proposta si agevola il passeggero a gestire le comunicazioni con il vettore e il gestore delle stazioni.</p>
<p>Al paragrafo 7, articolo 4, si prevede l'inserimento dell'articolo 26-bis, a seguito dell'articolo 26 del Regolamento n. 181/2011, rubricato "Norme di qualità del servizio", nel quale si prevede che sia I vettori che Gli enti di gestione delle stazioni 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</p>		<p>Con la modifica proposta si inserisce un sistema di qualità del servizio di trasporto, che è sicuramente una buona pratica per gli utenti degli stessi.</p>

<p>del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all'allegato III.</p> <p>I vettori e Gli enti di gestione delle stazioni monitorano le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio. I primi pubblicano su internet una relazione biennale sulle prestazioni in materia di qualità del servizio entro due anni dalla data di applicazione di tali modifiche mentre i secondi, su richiesta, forniscono alle autorità pubbliche nazionali le informazioni relative alle loro prestazioni.</p>		
<p>L'articolo 4, paragrafo 8, inserisce i seguenti articoli 28 bis, 28 ter e 28 quater.</p> <p>L'articolo 28-bis, rubricato "Approccio basato sul rischio per il monitoraggio del rispetto dei diritti dei passeggeri", contempla che gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, sulla base di una valutazione biennale dei rischi (basata su una valutazione fattuale che tiene conto dei reclami presentati dai passeggeri ad essi, delle risultanze delle attività di monitoraggio svolte dagli stessi organismi e di diverse fonti di informazione, relative all'applicazione del regolamento n. 181/2011 nel territorio del rispettivo Stato membro) elaborano un programma di monitoraggio della conformità ovvero del rispetto degli obblighi stabiliti dal regolamento n. 181/2011 da parte di vettori, enti di gestione delle stazioni, agenti di viaggio, venditori di biglietti e operatori turistici. Tale programma dovrebbe consentire di individuare e correggere le inadempienze ricorrenti nell'attuazione dei diritti dei passeggeri.</p> <p>Infatti, gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione garantiscono la rapida rettifica dei casi di inadempienza da parte delle predette entità, 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.</p> <p>Le attività di monitoraggio ricomprese nel programma della conformità sono proporzionate ai rischi individuati da detta valutazione e sono svolte mediante audit, ispezioni, colloqui,</p>		<p>Con la modifica proposta si crea un sistema di monitoraggio del rispetto nel concreto dei diritti dei passeggeri previsti dalla normativa in materia vigente.</p>

<p>verifiche ed esame dei documenti, a seconda dei casi. Esse comprendono tanto attività annunciate quanto attività non annunciate.</p> <p>Il programma di monitoraggio della conformità, la valutazione dei rischi e le relative risultanze sono comunicati alla Commissione ogni due anni.</p> <p>L'articolo 28-ter, rubricato "Condivisione di informazioni con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione" prevede che I vettori e gli enti di gestione delle stazioni forniscono agli organismi nazionali responsabili dell'applicazione, su richiesta di questi ultimi, i documenti e le informazioni pertinenti senza indebito ritardo e in ogni caso entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo che per i casi complessi, l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione può prorogare tale termine fino a un massimo di tre mesi.</p> <p>qualora l'organismo designato per il trattamento dei reclami sia differente dall' organismo nazionale responsabile dell'applicazione quest'ultimo tiene conto delle informazioni ricevute dal primo.</p> <p>Infine, l'articolo 28-quater, rubricato "Informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione", prevede che L'organismo nazionale, presso il quale il passeggero presenta ricorso, informa il reclamante in merito al suo diritto di rivolgersi agli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie al fine di ottenere una riparazione individuale."</p>		
<p>Il paragrafo 9 dell'articolo 4 inserisce dopo l'articolo 30 del Regolamento n. 181/2011, l'articolo 30-bis, rubricato "Cooperazione tra gli Stati membri e la Commissione", che prevede l'invio periodico da parte degli Stati membri di informazioni pertinenti sull'applicazione delle disposizioni del regolamento n. 181/2011 alla Commissione, che mette tali informazioni a disposizione degli altri Stati membri in forma elettronica.</p> <p>Entro quattro mesi dalla richiesta della Commissione, gli organismi nazionali</p>		<p>Con la modifica proposta si rende più trasparente la situazione in ordine ai diritti dei passeggeri vigente in ciascuno Stato membro.</p>

<p>responsabili dell'applicazione comunicano le proprie risultanze a quest'ultima dopo aver indagato in merito a specifiche pratiche sospette di mancato rispetto degli obblighi di cui al regolamento n. 181/2011 da parte di uno o più vettori, enti di gestione delle stazioni, venditori di biglietti, agenti di viaggio e operatori turistici.”;</p>		
<p>L'articolo 4, paragrafo 10, inserisce l'articolo 31-bis, rubricato “Comitato per i diritti dei passeggeri” che prevede, ai sensi dell'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011, 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, l'assistenza alla Commissione da parte del comitato di cui all'articolo 38 del regolamento (UE) 2021/782.</p>		<p>Con la modifica proposta si sfrutta la collaborazione di un organismo già esistente per un'altra modalità di trasporto con la Commissione quando si occupa di trasporto di passeggeri su strada mediante autobus.</p>
<p>Infine, il paragrafo 11 dell'articolo 4, aggiunge l'allegato III al Regolamento 181/2011, relativo agli elementi delle norme di qualità del servizio.</p>		<p>Con la modifica proposta si individuano gli elementi che costituiscono il sistema di qualità dei servizi di trasporto su strada.</p>