

Milano, 1 luglio 2026

Contributo di Altroconsumo all'audizione della XIV Commissione Politiche dell'Unione europea della Camera dei deputati relativa all'esame della proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla prenotazione multimodale e che abroga il regolamento (CE) n. 80/2009 (COM(2026) 231 final), della proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sull'emissione di biglietti ferroviari (COM(2026) 232 final) e della proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (UE) 2021/782 per quanto riguarda la protezione dei passeggeri con biglietti unici (COM(2026) 233 final) (Rel. De Monte).

Il 13 maggio 2026 la Commissione europea ha pubblicato il cosiddetto Pacchetto passeggeri che mira a rendere i viaggi in treno in tutta Europa più semplici e a misura di passeggero, supportando al contempo gli obiettivi climatici dell'UE.

Riteniamo positivo che l'iniziativa consenta ai passeggeri di acquistare un unico biglietto per l'intero viaggio in treno, beneficiando dei relativi diritti per tutta la durata del tragitto, sostenendo al tempo stesso i piani dell'UE per rafforzare i collegamenti ferroviari a lunga percorrenza, transfrontalieri e ad alta velocità in tutta Europa.

Di seguito riportiamo le nostre osservazioni in merito alle proposte incluse nel Pacchetto passeggeri:

1. Il regolamento sull'emissione di biglietti ferroviari

L'obiettivo della proposta è quello di semplificare la ricerca, il confronto e l'acquisto di biglietti ferroviari per i passeggeri, in particolare per i viaggi transfrontalieri e quelli che coinvolgono più operatori ferroviari.

Riteniamo positivo per una maggiore apertura del mercato e per favorire la concorrenza, il fatto che la Commissione proponga di imporre agli operatori ferroviari di fornire i dati sui biglietti a qualsiasi piattaforma di rivendita biglietti che ne faccia richiesta, e di negoziare

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

accordi (con tempistiche predefinite) affinché le piattaforme di terze parti possano vendere e mostrare i biglietti ferroviari in condizioni eque e non discriminatorie.

A questo si affiancano gli obblighi di "hosting" per le piattaforme di vendita di biglietti ferroviari ritenute dominanti, obbligandole a vendere e mostrare i servizi ferroviari dei concorrenti e a garantire un accesso equo ai propri sistemi di prenotazione, con misure che tutelano i rifiuti ingiustificati.

Riteniamo però che i meccanismi di applicazione delle norme e le relative sanzioni debbano essere sufficientemente solidi in modo da essere credibili.

2. Il regolamento sulle prenotazioni multimodali

Questo mira a consentire ai passeggeri di cercare, confrontare e prenotare diverse tipologie di trasporto (come treni, autobus e voli) in un unico luogo, anziché utilizzare sistemi separati. Per tutelare i consumatori, le piattaforme di viaggio devono mostrare le opzioni in modo equo e non dare un vantaggio ingiusto a determinate compagnie di trasporto. Apprezziamo che prezzi e tempi di percorrenza debbano essere presentati in modo neutrale.

L'obiettivo è anche quello di evitare la frammentazione dei sistemi nazionali, garantire una concorrenza leale e creare norme uniformi in tutta l'UE.

Le piattaforme sono tenute a visualizzare le informazioni sulle emissioni di CO2, aiutando i passeggeri a compiere scelte di viaggio sostenibili.

Notiamo, però, che il regolamento non affronta il tema dell'interoperabilità tecnica al momento del viaggio (ad esempio, la convalida dei biglietti da parte dei diversi operatori)

– riportiamo il caso del biglietto integrato ATM/Trenord in Lombardia; rispetto al cosiddetto passante ferroviario, ovvero treni che transitano in area urbana e che sono utilizzabili utilizzando lo stesso biglietto integrato valido per la metro ci risultano diverse segnalazioni di consumatori che si trovano multati per mancata convalida perché uno dei due operatori non ha gli strumenti adeguati per verificare l'avvenuta convalida presso il circuito dell'altro operatore - e non risulta chiaro se questo problema possa essere affrontato in questa sede.

3. Regolamento sulla protezione dei passeggeri con biglietto ferroviario unico

La proposta mira a tutelare i passeggeri che viaggiano su tratte ferroviarie multi-operatore prenotate con un unico biglietto, anche in caso di ritardi che causano la perdita di coincidenze. Sulle soglie di rimborso, la proposta lascia invariate le soglie esistenti previste dal Regolamento 2021/782 (25% a partire da 60 minuti, 50% a partire da 120 minuti) per i viaggi con biglietto unico e più operatori. Cogliamo l'occasione per promuovere una compensazione minima del 30% a partire da 30 minuti, del 50% a partire da 60 minuti e del 100% a partire da 120 minuti come da tempo chiediamo nella nostra [petizione](#) che conta ormai quasi 6000 firmatari. Chiediamo anche indennizzi per ritardi di 15 minuti per i treni ad alta velocità, in modo che questi rispecchino le tariffe più elevate e le aspettative di servizio associate a tali viaggi. Chiediamo inoltre che i rimborsi siano automatici, senza che il passeggero debba intraprendere alcuna azione.

Sull'eccezione dei viaggi superiori alle 12 ore, sosteniamo che questa debba essere eliminata. La nostra proposta è che il rimborso per i viaggi con più operatori con un unico biglietto debba essere calcolato sulla base del ritardo totale del viaggio, e non limitato alla sola tratta in ritardo.

L'attuale metodologia proposta penalizzerebbe i consumatori che optano per viaggi ferroviari più lunghi, ovvero proprio i passeggeri che questo pacchetto intende attrarre. Tale approccio vanificherebbe l'obiettivo della proposta di presentare il treno come un'alternativa sostenibile per i viaggi intracomunitari più lunghi. Allo stesso tempo riteniamo ingiusto escludere i treni notturni e i biglietti combinati; le persone devono essere incoraggiate a scegliere il treno come mezzo di trasporto sostenibile, e se i diritti dei passeggeri non sono tutelati a pieno si rischia di scoraggiare coloro che decidono di intraprendere viaggi in treno di oltre 12 ore, inducendoli ad optare per l'aereo.

Sul trasferimento di responsabilità, la proposta consente alle imprese ferroviarie di trasferire la gestione dei diritti dei passeggeri (rimborso, reindirizzamento, assistenza, risarcimento) a

un altro operatore, rivenditore di biglietti o tour operator. Siamo dell'idea che nella pratica, ciò potrebbe creare confusione su chi i passeggeri debbano contattare in caso di problemi. Qualsiasi trasferimento di responsabilità a terzi (venditore di biglietti, tour operator) non deve ridurre la rapidità o la qualità della risoluzione del problema per il passeggero. I passeggeri devono essere informati al momento dell'acquisto su quale soggetto sia effettivamente responsabile della gestione della loro richiesta di risarcimento. A nostro avviso, gli operatori devono essere tenuti a inviare notifiche proattive in tempo reale (via e-mail e/o push) sui ritardi non appena questi vengono confermati, prima o durante il viaggio. Tale obbligo deve essere specificato con tempistiche precise (ad esempio, notifica entro 15 minuti dalla conferma del ritardo). Durante l'interruzione del servizio, il passeggero deve poter identificare in ogni momento un unico punto di contatto designato.

Sul pernottamento riteniamo auspicabile che la nuova normativa sia più specifica: è necessario indicare esplicitamente l'operatore responsabile e stabilire i tempi entro i quali devono essere forniti alloggio notturno e assistenza ai passeggeri bloccati durante un viaggio che coinvolge più operatori.

- [_____](#)