



COMPENDIO DE LAS DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS QUE VIAJAN POR MAR Y POR VÍAS NAVEGABLES INTERNAS¹

El reglamento (UE) n° 1177/2010 relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables internas se aplica a partir del 18 diciembre 2012 y prevé una serie mínima de derechos para los pasajeros que viajan

- con servicios de pasajeros cuyo puerto de embarque está situado en el territorio de un Estado miembro;
- con servicios de pasajeros efectuados por agentes de transportes de la Unión de un puerto situado en un país tercero a un puerto situado en un Estado miembro y
- con cruceros cuyo puerto de embarque está situado en el territorio de un Estado miembro².

Sin embargo el reglamento no se aplica a determinadas categorías de servicios de navegación³.

El reglamento (UE) n. 1177/2010 no afecta al derecho de los pasajeros de dirigirse a los tribunales nacionales, según la legislación nacional, para obtener indemnizaciones relacionadas con los daños debidos a cancelación o retraso de los servicios de transporte.

Derecho de información

Todos los pasajeros que viajan por mar o por vías navegables internas tienen derecho a recibir informaciones adecuadas durante la duración del viaje incluido el derecho de ser informados con respecto a los derechos de los pasajeros, a los detalles de los organismos nacionales designados a la ejecución y a las condiciones de acceso al transporte para las personas con discapacidad o para las personas con escasa movilidad.

En caso de cancelación o retraso en la partida, los pasajeros tienen el derecho de ser informados del retraso o de la cancelación por el agente de transporte o por el operador del terminal antes de los treinta minutos después del horario de partida previsto y del horario de partida y de llegada previstos cuando la información esté disponible.

Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias

Todas las personas que compren billetes para servicios de navegación tienen derecho a no ser discriminadas directa o indirectamente según su nacionalidad o lugar de establecimiento del agente de transporte o del vendedor de billetes en la Unión.

Derecho a la atención y a la asistencia

En caso de retraso superior a noventa minutos o de cancelación de un servicio de pasajeros o de un crucero, a los pasajeros se les ofrece un tentempié gratis, comidas o bebidas con relación a la duración de la espera.

En caso de cancelación o retraso en la partida que haga necesario un alojamiento de una o más noches para el pasajero, el agente de transporte ofrece gratuitamente un alojamiento adecuado, a bordo o a tierra, y el transporte entre el terminal portuario y el lugar de alojamiento. El agente de transporte, si comprueba que la cancelación o el retraso es provocado por condiciones meteorológicas que ponen a riesgo el funcionamiento seguro del barco, no tiene la obligación de ofrecer gratuitamente un alojamiento.

El pasajero no tiene derecho a la asistencia del agente de transporte si es informado de la cancelación o del retraso antes de la compra del billete o si la cancelación o el retraso son causados por el mismo pasajero.

Derecho al transporte alternativo y al reembolso en caso de cancelación o retraso en la partida

En caso de retraso superior a noventa minutos con respecto al horario de partida previsto o a la cancelación de un servicio de pasajeros, los pasajeros pueden elegir entre:

- el transporte alternativo hacia el destino final en condiciones parecidas, tan pronto como sea posible y sin ningún suplemento;
- el reembolso del precio del billete o, si es oportuno, la vuelta gratis en el primer punto de partida indicado en el contrato de transporte, tan pronto como sea posible.

Derecho de pedir una compensación económica parcial del precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final

Los pasajeros pueden pedir una compensación económica equivalente al 25% del precio del billete si el retraso en la llegada al destino final supera:

- una hora en un servicio regular hasta cuatro horas;
- dos horas en un servicio regular de más de cuatro horas pero no superior a ocho horas;
- tres horas en un servicio regular de más de ocho horas pero no superior a veinticuatro horas;
- seis horas en un servicio regular superior a veinticuatro horas;

Los pasajeros pueden pedir una compensación económica equivalente al 50% del precio del billete si el retraso en la llegada al destino final supera:

- dos horas en un servicio regular hasta cuatro horas;
- cuatro horas en un servicio regular de más de cuatro horas pero no superior a ocho horas;
- seis horas en un servicio regular de más de ocho horas pero no superior a veinticuatro horas;
- doce horas en un servicio regular superior a veinticuatro horas.

El agente de transporte no está obligado a dar una compensación económica a los pasajeros en caso de retraso a la llegada si prueba que el retraso es provocado por condiciones meteorológicas que ponen a riesgo el funcionamiento seguro del barco, o por circunstancias extraordinarias que obstaculizan la ejecución del servicio de pasajeros, las cuales no pueden ser evitadas.

Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con escasa movilidad.

Además de los derechos generales de los pasajeros con discapacidad y las personas con escasa movilidad, cuando viajan con servicios de navegación gozan de los derechos siguientes que les ofrecen un acceso al transporte en condiciones de igualdad con los demás pasajeros:

a) derecho de acceso al transporte para las personas con discapacidad y para las personas con escasa movilidad sin discriminaciones

Un agente de transporte, de viaje y un operador turístico no pueden negarse a aceptar

una reserva, vender un billete o embarcar a una persona por motivos de discapacidad o de escasa movilidad.

Si no es posible llevar a bordo a una persona con discapacidad o a una persona con escasa movilidad por motivos de seguridad o por imposibilidad de embarque debida a la proyección del barco o a la infraestructura y al equipo del puerto, los agentes de transporte, los agentes de viaje y los operadores turísticos deben hacer todo lo posible para proponer a la persona en cuestión una alternativa de transporte aceptable. Si a las personas con discapacidad y a las personas con escasa movilidad, que hayan reservado y hayan comunicado al agente de transporte sus exigencias específicas, se les niega el embarque, estas pueden elegir entre el derecho al reembolso y el transporte alternativo, este último subordinado al respeto de las obligaciones en materia de seguridad.

Los agentes de transporte, los agentes de viaje y los operadores turísticos no pueden pedir a las personas con discapacidad o a las personas con escasa movilidad que paguen un precio más alto por las reservas o los billetes. Las reservas y los billetes se venden a las personas con discapacidad y a las personas con escasa movilidad a las mismas condiciones que a los demás pasajeros.

Los agentes de transporte y los operadores de los terminales predisponen condiciones de acceso no discriminatorias para el transporte de las personas con discapacidad y de las personas con escasa movilidad que las acompañan.

b) derecho de asistencia especial

Los agentes de transporte y los operadores turísticos suministran gratis asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con escasa movilidad en los puertos y a bordo de los barcos, incluso durante el embarque y el desembarque.

Las personas con discapacidad y las personas con escasa movilidad deberán comunicar al agente de transporte, en el momento de la reserva o de la compra anticipada del billete, sus exigencias específicas para el alojamiento, la plaza para sentarse, los servicios solicitados o la necesidad de transportar aparatos médicos. Para cualquier otro tipo de asistencia las personas con discapacidad y las personas con escasa movilidad lo deben comunicar al agente de transportes o al operador del terminal al menos cuarenta y ocho horas antes y presentarse en un lugar designado a la hora establecida, antes del horario de embarque publicado.

c) derecho a indemnización por pérdida o daño de los equipos para la movilidad

Si un agente de transporte o un operador del terminal es causa, por su culpa o negligencia, de la pérdida o del daño de equipos para la movilidad u otros equipos específicos usados por personas con discapacidad o por personas con escasa movilidad, debe ofrecer a dichas personas una indemnización correspondiente al valor de la sustitución del equipo en cuestión o, si fuera el caso, al precio de reparación.

Derecho de transmitir reclamaciones a los agentes de transporte y a los organismos nacionales designados a la ejecución

Los pasajeros pueden transmitir una reclamación a los agentes de transporte y a los operadores de los terminales antes de dos meses desde la fecha en la que se ha prestado o se habría tenido que prestar el servicio.

Los agentes de transporte de los terminales deben disponer de un mecanismo para el tratamiento de las reclamaciones. En este sentido, dentro de un mes desde la recepción de la reclamación el agente de transporte o el operador del terminal debe comunicar al pasajero si considera que la reclamación sea motivada, rechazada o si aún se está examinando. Tiene que responder definitivamente al pasajero dentro de dos meses desde la recepción de la reclamación.

Los pasajeros pueden enviar reclamaciones a los organismos nacionales designados a la ejecución por presuntas infracciones al reglamento (UE) n. 1177/2010.

Garantía de los derechos de los pasajeros por parte de los organismos nacionales designados a la ejecución y mecanismos afines

En los estados miembros los organismos nacionales designados son responsables de la ejecución de los derechos y de las obligaciones contenidas en el reglamento (UE) n. 1177/2010 por lo que respecta a los servicios de pasajeros y los cruceros desde puertos situados en el propio territorio y los servicios de pasajeros provenientes de un país tercero hacia dichos puertos.

Si un Estado miembro ha decidido excluir los servicios de transporte de los pasajeros previstos por contratos de servicio público o por servicios integrados del campo de aplicación del reglamento, deberá garantizar que se haya designado un mecanismo análogo con el objetivo de tutelar los derechos de los pasajeros.

El organismo responsable de la aplicación del Reglamento UE 1177/2010 es el ART (Autoridad de Regulación de los Transportes), con sede en Via Nizza, 230 – 10126 Turín

¹ Síntesis redactada conforme al artículo 23, párrafo 2, del reglamento (CE) n. 1177/2010. No tiene valor jurídico.

² Los pasajeros de un crucero no tienen derecho al transporte alternativo o al reembolso en caso de cancelación o de retraso en la partida ni tienen derecho a compensaciones económicas relacionadas con el precio del billete en caso de retraso en la llegada.

³ Se excluyen: los barcos autorizados a transportar hasta doce pasajeros; los barcos de cuyo funcionamiento es responsable una tripulación compuesta por un número no superior a tres personas o donde la distancia total del servicio de pasajeros es inferior a 500 metros, solo ida; las excursiones y visitas turísticas diferentes de los cruceros; los barcos sin medios de propulsión mecánica así como los originales y toda reproducción de barcos de pasajeros histórica, proyectada antes del 1965, construida principalmente con materiales originales, autorizados para transportar hasta treinta y seis pasajeros. Además, los estados miembros pueden decidir no aplicar el reglamento, a condición de que los derechos de los pasajeros sean garantizados adecuadamente por la legislación nacional, a los barcos de la navegación marítima de arqueología inferior a 300 toneladas brutas, utilizados en los transportes internos hasta el 17 de diciembre 2014, y sin límites de tiempo a los servicios de pasajeros previstos por las obligaciones de servicio público o por contactos de servicio público o por los servicios integrados.

AVISO A LOS PASAJEROS

Se informa a la estimada clientela que se puede exponer cualquier tipo de asunto a la Autoridad de Control de Transportes, en conformidad con el Reglamento (UE) nº 1177/2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables internas (solamente después de haber enviado una reclamación a Grimaldi Lines y pasados sesenta días del envío), a la siguiente dirección: Via Nizza 230, 10126 – Turín, o bien a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- pec@pec.autorita-transporti.it;
- art@autorita-transporti.it

Para mayor información, consulte la página web www.autorita-transporti.it