



## SINTESI DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE<sup>1</sup>

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne si applica a decorrere dal 18 dicembre 2012 e prevede una serie minima di diritti per i passeggeri che viaggiano

- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;
- con servizi passeggeri effettuati da vettori dell'Unione da un porto situato in un paese terzo ad un porto situato in uno Stato membro e
- con crociere il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro<sup>2</sup>.

Il regolamento non si applica tuttavia a determinate categorie di servizi di navigazione<sup>3</sup>. Il regolamento (UE) n. 1177/2010 lascia impregiudicato il diritto dei passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a danni dovuti a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.

### **Diritto di informazione**

Tutti i passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, compreso il diritto di essere informati in merito ai diritti dei passeggeri, agli estremi degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e alle condizioni di accesso al trasporto per le persone con disabilità o per le persone a mobilità ridotta.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, i passeggeri hanno il diritto di essere informati del ritardo o della cancellazione dal vettore o dall'operatore del terminale non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto e dell'orario di partenza e di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

### **Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie**

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di navigazione hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

### **Diritto all'attenzione e all'assistenza**

In caso di ritardo superiore a novanta minuti o di cancellazione di un servizio passeggeri o di una crociera, ai passeggeri sono offerti gratuitamente spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti per il passeggero, il vettore offre gratuitamente una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione. Il vettore, se prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, è sollevato dall'obbligo di offrire gratuitamente una sistemazione.

Il passeggero non ha diritto all'assistenza del vettore se è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.

### **Diritto al trasporto alternativo e al rimborso in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**

In caso di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri possono scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

### **Diritto di chiedere una compensazione economica parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale**

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;
- due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;
- tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore;
- sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- due ore in un servizio regolare fino a quattro ore;
- quattro ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;
- sei ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore;
- dodici ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

Il vettore è tuttavia sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

**Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.** Oltre ai diritti generali dei passeggeri, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, quando viaggiano con servizi di navigazione godono dei diritti seguenti che offrono loro un accesso al trasporto in condizioni di parità con gli altri passeggeri:

### **a) diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza discriminazioni**

Un vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o di mobilità ridotta.

Se non è possibile portare a bordo una persona con disabilità o una persona a mobilità

ridotta per motivi di sicurezza o per impossibilità d'imbarco dovuta alla progettazione della nave o all'infrastruttura e all'attrezzatura del porto, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile. Qualora alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che siano in possesso di prenotazione e hanno notificato al vettore le loro esigenze specifiche, venga comunque negato l'imbarco, queste possono scegliere tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo, quest'ultimo subordinato al rispetto degli obblighi in materia di sicurezza.

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un prezzo più alto per le prenotazioni o i biglietti. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri.

I vettori e gli operatori dei terminali predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano.

### **b) diritto ad assistenza speciale**

I vettori e gli operatori turistici forniscono gratuitamente assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nei porti e a bordo delle navi, anche durante l'imbarco e lo sbarco.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare il vettore o l'operatore del terminale con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.

### **c) diritto a risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità**

Se un vettore o operatore del terminale è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, deve offrire alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

### **Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione**

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori e agli operatori dei terminali entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

I vettori e gli operatori dei terminali devono disporre di un meccanismo per il trattamento dei reclami. In questo ambito, entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale deve notificare al passeggero se ritiene che il reclamo sia motivato, respinto o se è ancora in fase di esame. Deve rispondere definitivamente al passeggero entro due mesi dal ricevimento del reclamo.

I passeggeri possono inoltrare reclami agli organismi nazionali preposti all'esecuzione per presunte infrazioni al regolamento (UE) n. 1177/2010.

### **Garanzia dei diritti dei passeggeri da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e meccanismi affini**

Negli Stati membri gli organismi nazionali designati sono responsabili dell'esecuzione dei diritti e degli obblighi contenuti nel regolamento (UE) n. 1177/2010 per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere da porti situati nel proprio territorio e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti.

Se uno Stato membro ha deciso di escludere i servizi di trasporto dei passeggeri previsti da contratti di servizio pubblico o da servizi integrati dal campo di applicazione del regolamento, dovrà garantire che sia predisposto un meccanismo analogo ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.

### **L'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE 1177/2010 è l'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), con sede in Via Nizza, 230 – 10126 Torino**

<sup>1</sup> Sintesi redatta in conformità all'articolo 23, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1177/2010. Non ha valore giuridico.

<sup>2</sup> I passeggeri di una crociera non hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso in caso di cancellazione o di ritardo alla partenza né hanno diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo.

<sup>3</sup> Sono escluse: le navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri; le navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata; le escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere; le navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

Inoltre, gli Stati membri possono decidere di non applicare il regolamento, a condizione che i diritti dei passeggeri siano adeguatamente garantiti dalla legislazione nazionale, alle navi della navigazione marittima di stazza inferiore a 300 tonnellate lorde, utilizzate nei trasporti interni fino al 17 dicembre 2014, e senza limiti di tempo ai servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati.