



SINTESI DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE

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 in 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;
- con crociere il cui porto d'imbarco è situato in uno Stato Membro.

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 ad 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 della partenza, i passeggeri hanno diritto ad essere informati del ritardo o della cancellazione dal vettore o dall'operatore del terminale, non oltre 30 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 venditore di biglietti nell'Unione.

Diritto all'attenzione e all'assistenza

In caso di ritardo superiore a 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto, 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 della partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti, il vettore offre gratuitamente una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminal 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 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 della partenza

In caso di ritardo superiore a 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri possono scegliere tra :

- trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- 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 :

- 1 ora, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 2 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 3 ore, in un servizio regolare di più di 8 ore, ma non superiore a 24 ore
- 6 ore, in un servizio regolare superiore a 24 ore.

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

- 2 ore, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 4 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 6 ore, in un servizio regolare di più di 8 ma non superiore a 24 ore
- 12 ore, in un servizio regolare superiore a 24 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 circostanza 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 persone a mobilità ridotta, senza discriminazioni

Un vettore, un agente di viaggio o 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 di 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 fra 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 di 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 48 ore di anticipo, e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario di imbarco pubblicato.

c) Diritto a risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Se il vettore o operatore del terminale è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altra 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 2 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 2 mesi dal ricevimento del reclamo.

I passeggeri possono inoltrare reclami agli organismi nazionali preposti all'esecuzione per presunte infrazioni del 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 di servizi integrati dal campo di applicazione del Regolamento, dovrà garantire che sia predisposto un meccanismo analogo ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.