

Sintesi delle disposizioni relative ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne¹

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 membro².

Il regolamento non si applica tuttavia a determinate categorie di servizi di navigazione³.

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.

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

² 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.

³ 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 GT, 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.

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; o
- 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; o

- 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.