

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

Il Regolamento (UE) n°1177/2010 sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne è applicabile dal 18 dicembre 2012.

Prevede dei diritti di base per i passeggeri che viaggiano:

- nell'ambito di servizi di trasporto passeggeri quando il porto d'imbarco si trova sul territorio di uno Stato membro;
- nell'ambito di servizi di trasporto passeggeri effettuati da vettori dell'UE da un porto di un paese terzo a un porto di uno Stato membro;
- nell'ambito di una crociera quando il porto d'imbarco si trova sul territorio di uno Stato membro².

Tuttavia il regolamento non si applica ad alcune categorie di servizi di trasporto per vie d'acqua³.

Il Regolamento (UE) n°1177/2010 non impedisce ai passeggeri di adire i tribunali nazionali per chiedere il risarcimento del danno individuale derivante dall'annullamento o dal ritardo dei servizi di trasporto, conformemente alla legislazione nazionale.

1 Sintesi redatta in conformità all'articolo 23, paragrafo 2 del regolamento (UE) n°1177/2010. La presente sintesi non ha valore legale.

2 I passeggeri di una crociera non hanno diritto alla riprotezione o a un rimborso in caso di partenze annullate o ritardate, né a un risarcimento sulla base del prezzo del biglietto in caso di arrivo ritardato.

3 Sono esclusi i passeggeri che viaggiano su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri, navi in cui l'equipaggio responsabile del funzionamento della nave è composto da non più di tre persone, quando la lunghezza totale del servizio di trasporto passeggeri è inferiore a 500 metri per viaggio di sola andata, nell'ambito di escursioni o visite turistiche diverse dalle crociere, su navi non a propulsione meccanica e su navi da passeggeri storiche originali o singole copie di tali navi progettate prima del 1965 e costruite essenzialmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

Inoltre, a condizione che la legislazione nazionale tuteli adeguatamente i diritti dei passeggeri, gli Stati membri possono decidere di non applicare il regolamento alle navi marittime di stazza lorda inferiore a 300 tonnellate impiegate per il trasporto nazionale fino al 17 dicembre 2014 e per un periodo indefinito, ai servizi per il trasporto passeggeri coperti da obblighi di servizio pubblico, contratti di servizio pubblico o servizi integrati.

Diritto all'informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne hanno diritto a ricevere informazioni adeguate durante il loro viaggio. Questo diritto comprende il diritto di essere informati sui diritti dei passeggeri e sulle coordinate degli organismi nazionali preposti all'applicazione delle norme, nonché sulle condizioni di accesso per le persone disabili e a mobilità ridotta.

In caso di annullamento o partenza ritardata i passeggeri hanno il diritto di essere informati di tale ritardo o annullamento da parte del vettore o del gestore del terminal al più tardi 30 minuti dopo l'orario previsto per la partenza, così come l'orario di partenza previsto e l'orario di arrivo previsto, non appena tali informazioni saranno disponibili.

Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie

Ogni persona ha il diritto di non essere discriminata, direttamente o indirettamente, a causa della sua nazionalità o del luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti

all'interno dell'Unione quando acquista biglietti per dei servizi di trasporto dei passeggeri per via navigabile o per delle crociere.

Diritto all'assistenza

In caso di ritardo superiore a 90 minuti o di annullamento di un servizio passeggeri o di una crociera, e ove ragionevolmente possibile, ai passeggeri verranno offerti gratuitamente spuntini, pasti o bevande sufficienti a coprire il tempo di attesa.

Quando il ritardo o l'annullamento di una partenza rende necessario un pernottamento di una o più notti per il passeggero, il vettore offrirà al passeggero una sistemazione soddisfacente e gratuita a bordo o a terra, nonché il trasporto in entrambe le direzioni tra il terminal portuale e la struttura ricettiva. Se il vettore dimostra che l'annullamento o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche che compromettono il funzionamento sicuro della nave, è esonerato dall'obbligo di offrire un alloggio gratuito.

Il passeggero non ha diritto all'assistenza del vettore se è stato informato dell'annullamento o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se l'annullamento o il ritardo sono causati dal passeggero.

Diritto alla riprotezione e al rimborso in caso di annullamento o partenza ritardata

In caso di ritardo di oltre 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto o di annullamento di un servizio passeggeri, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- una riprotezione verso la destinazione finale, come stabilito nel contratto di trasporto, senza costi aggiuntivi, a condizioni comparabili e nel più breve tempo possibile;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, se del caso, un servizio di trasporto gratuito fino al luogo di partenza iniziale nel più breve tempo possibile, come stabilito nel contratto di trasporto.

Diritto di richiedere il rimborso parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo nella destinazione finale

I passeggeri possono richiedere il rimborso del 25% del prezzo del biglietto da parte del vettore se il ritardo all'arrivo nella destinazione finale supera:

- un'ora per un viaggio di durata inferiore o uguale a quattro ore;
- due ore per un viaggio di durata superiore a quattro ore ma inferiore o uguale a otto ore;
- tre ore per un viaggio di durata superiore a otto ore ma inferiore o uguale a ventiquattro ore;
- sei ore per un viaggio di durata superiore a ventiquattro ore.

I passeggeri possono richiedere il rimborso del 50% del prezzo del biglietto da parte del vettore se il ritardo all'arrivo nella destinazione finale supera:

- due ore per un viaggio di durata inferiore o uguale a quattro ore;
- quattro ore per un viaggio di durata superiore a quattro ore ma inferiore o uguale a otto ore;
- sei ore per un viaggio di durata superiore a otto ore ma inferiore o uguale a ventiquattro ore;
- dodici ore per un viaggio di durata superiore a ventiquattro ore.

Il vettore è tuttavia esonerato dall'obbligo di risarcire i passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se dimostra che il ritardo è dovuto a condizioni meteorologiche che hanno messo a rischio il funzionamento sicuro della nave o a circostanze straordinarie che hanno impedito l'esecuzione del servizio passeggeri e che non avrebbero potuto essere evitate nemmeno se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli.

Diritti delle persone disabili e a mobilità ridotta

Oltre ai diritti generali dei passeggeri, le persone disabili e a mobilità ridotta godono dei seguenti diritti quando viaggiano per via navigabile al fine di garantire loro il diritto al trasporto su un piano di parità con gli altri passeggeri:

a) il diritto di accesso ai trasporti per le persone disabili e a mobilità ridotta, senza discriminazioni di alcun tipo

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire un biglietto o di imbarcare delle persone a causa della loro disabilità o mobilità ridotta.

Qualora non fosse possibile trasportare una persona disabile o a mobilità ridotta a bordo di una nave per motivi di sicurezza o perché la progettazione della nave o le infrastrutture e gli impianti del porto rendono impossibile l'imbarco, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici dovranno fare tutto il necessario per proporre alla persona interessata un trasporto alternativo accettabile. Le persone disabili e a mobilità ridotta che hanno effettuato una prenotazione e hanno informato il vettore delle loro esigenze speciali, ma a cui viene comunque negato l'imbarco possono scegliere tra un rimborso o una riprotezione e quest'ultima deve essere effettuata nel rispetto dei requisiti di sicurezza.

I vettori, gli agenti di viaggio o gli operatori turistici non possono chiedere alle persone disabili o a mobilità ridotta di pagare un supplemento per una prenotazione o un biglietto. I biglietti e le prenotazioni devono offrire alle persone disabili e a mobilità ridotta le stesse condizioni usufruite dagli altri passeggeri.

I vettori e i gestori dei terminal devono garantire delle condizioni di accesso ai trasporti non discriminatorie per le persone disabili, a mobilità ridotta e i loro accompagnatori.

b) diritto a un'assistenza speciale

Le persone disabili e a mobilità ridotta hanno diritto all'assistenza gratuita da parte dei vettori e dei gestori dei terminal nei porti e a bordo delle navi, anche ai fini dell'imbarco e dello sbarco.

Le persone disabili e a mobilità ridotta devono informare il vettore delle loro esigenze particolari in termini alloggio, posti a sedere, servizi o se hanno bisogno di portare con sé delle attrezzature mediche al momento della prenotazione o della prevendita del biglietto. Per tutte le altre forme di assistenza, le persone disabili o a mobilità ridotta devono informare il vettore o il gestore del terminal almeno 48 ore prima e presentarsi a un orario concordato prima dell'orario di imbarco pubblicato e in un luogo designato.

c) il diritto all'indennizzo in caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Se un vettore o un gestore del terminal ha causato, per sua negligenza o colpa, la perdita o il danneggiamento di un'attrezzatura per la mobilità o di altre attrezzature specifiche utilizzate da una persona disabile o a mobilità ridotta, deve versare a tale persona un indennizzo corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se fosse possibile ripararla, alle spese di riparazione.

Diritto di presentare un reclamo ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'applicazione della legge

I passeggeri possono presentare un reclamo ai vettori e ai gestori dei terminal entro due mesi dalla data in cui il servizio è stato fornito o dalla data in cui avrebbe dovuto essere fornito.

Il vettore o il gestore del terminal deve disporre di un meccanismo per la gestione dei reclami. A tale proposito deve informare il passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, del fatto che il suo reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in fase di esame. Il vettore o il gestore del terminal deve fornire al passeggero una risposta definitiva entro un massimo di due mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

I passeggeri possono presentare reclami su presunte violazioni del Regolamento (UE) n°1177/2010 agli organismi nazionali di controllo.

Applicazione dei diritti dei passeggeri da parte di organismi nazionali e meccanismi analoghi

Gli organismi nazionali preposti all'applicazione della normativa negli Stati membri, designati a tal fine, garantiscono l'osservanza dei diritti e degli obblighi stabiliti dal Regolamento (UE) n°1177/2010 per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere da porti situati sul loro territorio e i servizi passeggeri da un paese terzo verso tali porti.

Se uno Stato membro ha deciso di esentare dall'applicazione del regolamento i servizi di trasporto passeggeri coperti da contratti di servizio pubblico o da servizi integrati, dovrà garantire l'esistenza di un meccanismo analogo per far rispettare i diritti dei passeggeri.