

[Home](#) Trasporto via mare e per vie navigabili interne

## Trasporto via mare e per vie navigabili interne

ART è l'organismo nazionale responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del [regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

[Guarda il video-tutorial sui diritti dei passeggeri che viaggiano in nave](#)

`<span style="display: inline-block; width: 0px; overflow: hidden; line-height: 0;" data-mce-type="bookmark" class="mce_SELRES_start">?</span><span style="display: inline-block; width: 0px; overflow: hidden; line-height: 0;" data-mce-type="bookmark" class="mce_SELRES_start">?</span>`

Di seguito viene indicato **quando e come presentare un reclamo all'Autorità per il trasporto marittimo e per vie navigabili interne**.

---

## QUANDO PRESENTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITA'

**Il passeggero che intende presentare reclamo – singolarmente o tramite le associazioni rappresentative – deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che effettua il servizio**, attenendosi alle eventuali indicazioni fornite dall'impresa stessa e verificando di inviare correttamente il reclamo all'indirizzo dedicato (di norma segnalato sul sito *web* dell'impresa di trasporto e/o nelle condizioni generali di trasporto).

Per presentare reclamo *online* alle compagnie di navigazione è possibile consultare la sezione "Reclami" raggiungibile dalla *homepage* dei siti *web* delle singole compagnie di trasporto.

### TEMPISTICHE

**Solo dopo aver presentato reclamo alla compagnia di navigazione – e se questo è stato presentato entro due mesi dalla data in cui il servizio è stato o avrebbe dovuto essere prestato – il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità:**

- **quando ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia di navigazione non sia soddisfacente;**
- **oppure se la compagnia di navigazione non fornisce risposta entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo del passeggero.**

## COME PRESENTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITA'

Un reclamo può essere presentato all'Autorità mediante una delle seguenti:

### MODALITA'

- via *web* tramite il [sistema di acquisizione telematica dei reclami \(SiTe\)](#), accessibile dal sito dell'Autorità, con una procedura guidata per il caricamento dei documenti necessari, previa registrazione e rilascio delle relative credenziali;
- inviando l'apposito [Modulo di reclamo](#), debitamente compilato, via **posta elettronica certificata** ([pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it));
- inviando l'apposito [Modulo di reclamo](#), debitamente compilato, a mezzo di **raccomandata con avviso di ricevimento**, all'ufficio Ufficio Diritti degli utenti dell'Autorità (Via Nizza 230 – 10126 Torino).

---

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

**PRIMA DI INOLTARE UN RECLAMO ALL'AUTORITA' SI SUGGERISCE DI LEGGERE LE DOMANDE E RISPOSTE FREQUENTI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI E LE TUTELE PREVISTE PER LE SPECIFICHE MODALITA' DI TRASPORTO. A TAL FINE SI RIMANDA ALLA SEZIONE WEB ART: ['Frequently asked questions – FAQ'](#)**

---

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### Regolamento UE

La normativa europea disciplina diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato via mare e per le vie navigabili interne attraverso il [regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#). Tale disciplina prevede una serie di diritti per i passeggeri che viaggiano con:

- servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato UE;
- servizi passeggeri effettuati da vettori dell'Unione da un porto situato in un paese terzo ad un porto situato in uno Stato UE;
- crociere il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato UE.

Il regolamento (UE) n. 1177/2010, stabilisce, tra l'altro: i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo alla partenza e l'assistenza prevista in quei casi, le compensazioni dovute in caso di ritardo all'arrivo, l'accessibilità e l'assistenza per le persone con disabilità o a mobilità ridotta, le tempistiche per la risposta ai reclami.

Il Regolamento non si applica tuttavia a determinate categorie di servizi di navigazione. In particolare, non si applica ai passeggeri che viaggiano su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri, su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone, se la distanza complessiva del servizio è inferiore a 500 metri, solo andata, per escursioni e visite turistiche o su navi prive di propulsione meccanica.

-> [La Corte di Giustizia dell'Unione europea si è espressa sull'interpretazione del regolamento \(UE\) n. 1177/2010 con la sentenza nella causa C?570/19 del 2 settembre 2021](#)

### [Attuazione del regolamento UE in Italia](#)

L'Autorità di regolazione dei trasporti è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del [regolamento \(UE\) n. 1177/2010](#) relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e dell'irrogazione delle sanzioni previste in base al [decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129](#).

In attuazione della suddetta normativa, l'Autorità ha approvato il [regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento \(UE\) n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne](#) ed il relativo [Modulo di reclamo](#).

---

### **CONTENUTO MINIMO DEI DIRITTI DEFINITO DALL'AUTORITA'**

L'Autorità ha inoltre definito il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali per quanto riguarda il trattamento dei reclami, con:

- [Delibera n. 83/2019](#) – “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli

utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”.

---

#### **RELAZIONI SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'AUTORITA'**

L'art. 26 del Regolamento (UE) n. 1177/2010 prevede che l'Autorità di regolazione dei trasporti pubblici, con cadenza biennale, una relazione sull'attività svolta.

- [Relazione sull'attività svolta, al 1° quadrimestre 2021](#) (data di pubblicazione: 26/05/2021)
- [Relazione sull'attività svolta, al 1° quadrimestre 2019](#) (data di pubblicazione: 24/05/2019)
- [Relazione sull'attività svolta, al 1° trimestre 2017](#)

Per maggiori informazioni sull'attività svolta puntualmente dall'Autorità a tutela dei passeggeri nel trasporto effettuato via mare e per le vie navigabili interne, si rimanda alla consultazione delle suddette relazioni e del [Rapporto annuale](#).