

SCHEDA INFORMATIVA

DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE – REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010

1. Sono tutelato in caso di cancellazioni o ritardo alla partenza?

In caso di cancellazione o ritardo, il passeggero deve essere sempre informato dal vettore¹ o dall'operatore del terminale², quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza originariamente previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti, non appena tale informazione è disponibile.

L'Autorità si è già pronunciata sul diritto all'informazione con questi provvedimenti (pubblicati al link: <http://www.autorita-trasporti.it/delibere/>):

- ✓ delibera n. 9/2017 del 9 gennaio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 59/2017 del 19 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 45/2017 del 24 marzo 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 97/2017 del 20 luglio 2017 con l'irrogazione della sanzione;
- ✓ delibera n. 64/2017 del 4 maggio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 106/2017 del 3 agosto 2017 con l'irrogazione della sanzione;
- ✓ delibera n. 80/2017 del 31 maggio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 109/2017 del 6 settembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 94/2017 del 6 luglio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 110/2017 del 6 settembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 116/2017 del 21 settembre 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 142/2017 del 30 novembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 13/2018 dell'8 febbraio 2018; il procedimento si è concluso con delibera n. 58/2018 del 30 maggio 2018 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 20/2018 del 22 febbraio 2018; il procedimento si è concluso con delibera n. 61/2018 del 13 giugno 2018 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 37/2018 del 5 aprile 2018; il procedimento si trova ancora in fase istruttoria.

Se il servizio viene annullato o in caso di ritardo alla partenza, ragionevolmente prevedibile da parte del vettore, di oltre 90 minuti, il passeggero può scegliere, in alternativa, tra:

- ottenere il rimborso del biglietto (che deve essere effettuato entro sette giorni dalla richiesta) e, se necessario, il trasporto gratuito verso il suo punto di partenza iniziale, non appena possibile;
- essere trasportato, in condizioni analoghe, verso la sua destinazione finale non appena possibile e senza spese aggiuntive.

¹ Vettore: persona fisica o giuridica, diversa da un operatore turistico, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico.

² Operatore del terminale: organismo pubblico o privato responsabile dell'amministrazione e della gestione di un terminale portuale.

L'Autorità si è già pronunciata sul diritto al trasporto alternativo e rimborso con questi provvedimenti (pubblicati al link: <http://www.autorita-trasporti.it/delibere/>):

- ✓ delibera n. 10/2017 del 9 gennaio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 50/2017 del 6 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 19/2017 del 9 febbraio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 60/2017 del 19 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 45/2017 del 24 marzo 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 97/2017 del 20 luglio 2017 con l'irrogazione della sanzione;
- ✓ delibera n. 64/2017 del 4 maggio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 106/2017 del 3 agosto 2017 con l'irrogazione della sanzione;
- ✓ delibera n. 80/2017 del 31 maggio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 109/2017 del 6 settembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 116/2017 del 21 settembre 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 142/2017 del 30 novembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 153/2017 del 21 dicembre 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 51/2018 del 18 maggio 2018 con l'irrogazione della sanzione;
- ✓ delibera n. 20/2018 del 22 febbraio 2018; il procedimento si è concluso con delibera n. 61/2018 del 13 giugno 2018 per avvenuto pagamento in misura ridotta.

Se la partenza viene cancellata o ritardata di oltre 90 minuti, nella maggior parte dei casi il passeggero in partenza da un terminale portuale³ ha anche diritto:

- a spuntini, pasti o bevande (proporzionalmente al tempo di attesa), se disponibili e se possono essere ragionevolmente forniti;
- a una sistemazione adeguata, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove sia fisicamente possibile.

In tale circostanza il vettore offre gratuitamente:

- una sistemazione adeguata, a bordo o a terra;
- il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione;
- spuntini, pasti e bevande (proporzionalmente al tempo di attesa), se ragionevolmente disponibili.

2. Ho diritto ad ottenere una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo?

Quando il ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto, supera determinate soglie, che dipendono dalla durata del viaggio, il passeggero ha diritto ad una compensazione economica da parte del vettore.

In particolare il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto in caso di:

- a) almeno un'ora di ritardo in un servizio regolare che dura fino a quattro ore;
- b) almeno due ore di ritardo in un servizio regolare la cui durata è di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;

³ Ossia un terminale che dispone di un vettore o di un operatore di terminale, in un porto dotato di strutture quali banchi di accettazione, biglietteria o sale di ritrovo e personale per l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri.

- c) almeno tre ore di ritardo in un servizio regolare superiore a otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure
- d) almeno sei ore di ritardo in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d), la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.

A titolo di esempio:

- *se il ritardo all'arrivo è di 30 minuti, il passeggero non ha diritto ad alcuna compensazione, indipendentemente dalla durata del viaggio;*
- *il passeggero avrà diritto a ricevere una compensazione economica pari ad almeno il 25% del prezzo del biglietto, ad esempio:*
 - *se il ritardo all'arrivo è di 90 minuti per un servizio la cui durata prevista è di 2 ore,*
 - *se la nave ritarda di 130 minuti in un servizio di durata superiore a 4 ore.*
- *il passeggero avrà diritto a ricevere una compensazione economica pari ad almeno il 50% del prezzo del biglietto, ad esempio:*
 - *se il ritardo all'arrivo è di 130 minuti per un servizio la cui durata prevista è di 3 ore,*
 - *se la nave ritarda di 5 ore di un servizio la cui durata prevista è di 8 ore.*

3. In caso di ritardo dovuto a condizioni metereologiche avverse ho diritto alla compensazione economica? in quali altri casi non mi spetta la compensazione economica?

Non si ha diritto alla compensazione quando il vettore prova che la cancellazione o il ritardo è dovuto a condizioni metereologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o a circostanze straordinarie che impediscono l'esecuzione del servizio passeggeri, che non potevano essere ragionevolmente evitate.

La compensazione economica, inoltre, non spetta al passeggero con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato (fa eccezione il passeggero in possesso di un abbonamento), né al passeggero che è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto. La compensazione non spetta se la cancellazione o il ritardo sono causati dallo stesso passeggero.

4. In caso di ritardi ricorrenti all'arrivo durante la validità di un titolo di viaggio o di un abbonamento, ho diritto ad una compensazione economica da parte del vettore?

Sì, secondo le modalità di indennizzo fissate dal vettore (indicate nelle Condizioni generali di trasporto).

5. Se sono titolare di un biglietto di andata e ritorno, in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno, come viene calcolata la compensazione?

Sulla base della metà del prezzo del trasporto.

6. Entro quanto tempo il vettore è tenuto a corrispondere la compensazione economica?

Entro un mese dalla presentazione della domanda.

7. In quale forma viene effettuata la compensazione economica e a quanto ammonta?

Mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni per il loro utilizzo sono flessibili (in termini di periodo di validità e di destinazione).

In ogni caso la compensazione deve essere effettuata in denaro, quando il passeggero lo richiede.

La compensazione è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo.

8. Può essere negato l'imbarco alle persone con disabilità o a mobilità ridotta?

Un vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non possono rifiutarsi di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare una persona unicamente 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 rispettare gli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa o dalle autorità competenti 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.

9. Cosa posso fare se sono in possesso del biglietto e mi viene negato l'imbarco?

Qualora al passeggero, che sia in possesso di prenotazione e abbia notificato al vettore le sue esigenze specifiche, venga comunque negato l'imbarco, potrà scegliere tra il diritto al rimborso del costo del biglietto entro sette giorni e il trasporto alternativo, quest'ultimo subordinato al rispetto degli obblighi in materia di sicurezza.

10. Può essere chiesto un prezzo più alto alle persone con disabilità o a mobilità ridotta?

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, nonché delle persone che le accompagnano.

11. La persona in grado di assistermi viaggia gratuitamente?

Sì, nei casi in cui siano stati il vettore, gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ad esigere l'accompagnamento (ad esempio per fornire l'assistenza necessaria o per garantire le condizioni di sicurezza).

In ogni caso, il vettore dovrà compiere ogni sforzo ragionevole per assicurare che l'accompagnatore viaggi vicino alla persona assistita.

12. Dove trovo le informazioni sulle condizioni di accesso alla nave?

Le informazioni devono essere facilmente accessibili fisicamente o anche on line e in formati adeguati.

13. Ho difficoltà a salire e a scendere dalla nave. Come posso chiedere assistenza?

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.

Per ricevere assistenza è necessario:

- informare, almeno 48 ore prima del viaggio, il vettore o l'operatore del terminale, con ogni mezzo disponibile, anche per via elettronica o via SMS. Il passeggero e il vettore (o l'operatore del terminale) possono concordare un periodo più breve;
- presentarsi personalmente al porto o nel luogo convenuto a un orario stabilito per iscritto dal vettore (purché non più di sessanta minuti prima dell'orario di imbarco pubblicato), oppure almeno sessanta minuti prima dell'orario di partenza, a meno che il passeggero e il vettore o l'operatore del terminale non concordino un periodo più breve.

In ogni caso i vettori e gli operatori dei terminali sono tenuti a compiere ogni sforzo ragionevole per garantire la necessaria assistenza.

14. La sedia a rotelle si è danneggiata durante il viaggio. Cosa posso fare?

Se la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità sono dovuti a cause imputabili al vettore o all'operatore del terminale, si ha diritto al risarcimento del danno e ad una attrezzatura temporanea sostitutiva adeguata.

15. Cosa devo fare se ritengo che sia stato violato un diritto?

Deve presentare innanzitutto un reclamo al vettore o all'operatore del terminale. Il reclamo deve essere presentato entro due mesi dalla data del viaggio (o avrebbe dovuto essere effettuato).

Le Compagnie devono istituire un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami, rendendo noti i contatti a cui è possibile presentarli.

L'Autorità si è già pronunciata sull'accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami con questi provvedimenti (pubblicati al link: <http://www.autorita-trasporti.it/delibere/>):

- ✓ delibera n. 136/2017 del 16 novembre 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 24/2018 dell'8 marzo 2018 con l'irrogazione della sanzione.

16. Quali obblighi ha l'impresa dopo aver ricevuto il reclamo?

Il vettore o l'operatore del terminale è tenuto:

- entro un mese dal ricevimento del reclamo, a comunicare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o che è ancora all'esame;
- entro due mesi dal ricevimento del reclamo, a fornire una risposta definitiva in merito al reclamo presentato.

L'Autorità si è già pronunciata sul diritto alla risposta ai reclami con questi provvedimenti (pubblicati al link: <http://www.autorita-trasporti.it/delibere/>):

- ✓ delibera n. 9/2017 del 9 gennaio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 59/2017 del 19 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 10/2017 del 9 gennaio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 50/2017 del 6 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 19/2017 del 9 febbraio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 60/2017 del 19 aprile 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 45/2017 del 24 marzo 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 97/2017 del 20 luglio 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 80/2017 del 31 maggio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 109/2017 del 6 settembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta;
- ✓ delibera n. 94/2017 del 6 luglio 2017; il procedimento si è concluso con delibera n. 110/2017 del 6 settembre 2017 per avvenuto pagamento in misura ridotta.

17. Quando e come devo inoltrare il reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti?

Nel caso la risposta fornita dall'impresa non sia soddisfacente oppure nel caso in cui siano trascorsi due mesi dalla presentazione del reclamo all'impresa senza ricevere risposta, è possibile inoltrare un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti mediante una delle seguenti modalità:

- l'apposito sistema telematico disponibile alla pagina web www.autorita-trasporti.it/site/, che consente di inoltrare direttamente on line il reclamo e la relativa documentazione;
- l'apposito modulo disponibile alla pagina web (<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/06/ReclamoMare UE181.pdf>) che richiede il successivo invio a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità, in via Nizza 230, 10126, Torino, o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, o con posta elettronica all'indirizzo art@autorita-trasporti.it.

Se il porto di partenza è situato in un altro Paese dell'Unione europea, è possibile rivolgersi all'Organismo incaricato di tale Paese (elenco alla disponibile al link: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

18. L’Autorità può farmi avere un risarcimento per i danni subiti a causa di disservizi nel trasporto?

No. In tale caso occorre rivolgersi al Giudice o utilizzare eventuali strumenti extra-giudiziali di risoluzione delle controversie, come la conciliazione.

L’Autorità ha il compito di verificare che i diritti dei passeggeri siano stati rispettati ed eventualmente irrogare una sanzione all’impresa, ma non quello di risolvere le controversie tra le parti.

19. La cabina che mi hanno dato non corrispondeva alla mia prenotazione: posso rivolgermi all’Autorità?

No, perché non si tratta di un diritto previsto dal regolamento europeo.

20. L’aria condizionata sulla nave non funzionava e ho trovato la nave poco pulita: posso rivolgermi all’Autorità?

No, perché non si tratta di un diritto previsto dal regolamento europeo.

21. La mia automobile ha subito un danno durante l’imbarco/sbarco: posso rivolgermi all’Autorità?

No, perché non si tratta di un diritto previsto dal regolamento europeo.

22. Le regole del regolamento europeo si applicano a tutte le navi?

No, non si applicano:

- alle navi autorizzate a trasportare meno di 13 passeggeri;
- alle navi che hanno non più di tre membri dell'equipaggio;
- alle navi che coprono un tragitto inferiore a 500 metri (solo andata);
- alla maggior parte delle navi storiche;
- alle navi per escursioni e visite turistiche – se non sono attrezzate per il pernottamento o se il soggiorno a bordo non supera i due pernottamenti.