

## CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 02

### SINTESI DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE<sup>1</sup> Regolamento (CE) n. 1177/2010

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.

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.

#### **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 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.

#### **Diritto all'attenzione e all'assistenza**

In caso di ritardo superiore a novanta minuti o di cancellazione di un servizio passeggeri, 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 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;

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;

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

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

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 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, i vettori 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 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 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 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 al vettore 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 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 al vettore entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Il vettore deve disporre di un meccanismo per il trattamento dei reclami. In questo ambito, entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore 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. È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (solo dopo aver inviato un reclamo a Delcomar S.r.l., e decorsi sessanta giorni dall'invio), all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti](mailto:pec@pec.autorita-trasporti), [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

#### **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.