

# DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO PER VIE NAVIGABILI



Il **Regolamento (UE) n.1177/2010** disciplina i diritti dei viaggiatori che decidono di avvalersi di forme di **trasporto per vie navigabili**.

## Ambito di applicazione

Il Regolamento si applica a tutti i passeggeri che viaggiano su **navi e traghetti** (e in parte anche su **navi da crociera**) per mare, fiumi, laghi o canali, qualora il **porto d'imbarco** si trovi nel territorio di **uno Stato membro dell'UE** o se il **porto di sbarco** si trovi nell'UE e il servizio sia effettuato da un **vettore dell'Unione**.

**Sono esclusi** dall'applicazione della suddetta normativa i viaggi che coinvolgono piccole imbarcazioni (con trasporto massimo di 12 persone, e/o equipaggio di 3 persone, e/o senza mezzi di propulsione meccanica), i viaggi brevi (distanza complessiva di sola andata inferiore a 500 metri), i viaggi su originali o singole riproduzioni di navi storiche progettate prima del 1965 e che possono trasportare al massimo 36 passeggeri, nonché ai viaggi con navi da escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere.

I diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento sono **irrinunciabili**, il che significa che non possono essere oggetto di limitazioni o di rinuncia, in particolare per effetto di clausole inserite nel contratto di trasporto.

## Cancellazione o ritardo

Il passeggero ha diritto:

- ad avere entro 30 minuti dall'orario previsto per la partenza informazioni riguardanti l'orario di partenza e di arrivo stimato.

Per ritardi superiori ai 90 minuti o in caso di cancellazione:

- a scegliere tra **1) il trasporto alternativo** alla destinazione finale alla prima opportunità e **2) il rimborso del prezzo** del biglietto e se necessario il ritorno del passeggero al primo punto di partenza in caso di ritardi superiori ai 90 minuti;

- per ritardi superiori a 90 minuti all'assistenza in termini di pasti e bevande e qualora si renda necessario il **soggiorno per una o più notti**, il vettore deve offrire, sempre se possibile, **fino a 3 pernottamenti**, limitando il costo a 80,00 Euro a notte per passeggero escluso il trasporto verso e dal luogo di pernottamento;
- **ad una compensazione** che potrà variare dal 25% al 50% del costo del biglietto. Si ha diritto ad una compensazione pari 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di:
  - a) 1 ora in un servizio regolare di durata fino a 4 ore;
  - b) 2 ore in un servizio regolare di durata compresa tra le 4 e le 8 ore;
  - c) 3 ore in un servizio regolare di durata compresa tra le 8 e le 24 ore;
  - d) 6 ore in un servizio regolare di durata superiore alle 24 ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato rispettivamente nelle ipotesi a) - d) al passeggero spetta una compensazione pari al 50% del prezzo del biglietto.

**Attenzione:** non ha diritto alla compensazione il titolare di un biglietto aperto (ossia senza data e/o orario prestabilito), colui che è stato informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto e il passeggero che sia causa del ritardo.

Inoltre, **il diritto alla compensazione non si applica** qualora il ritardo o la cancellazione siano determinati da cause metereologiche che mettano a rischio il funzionamento del mezzo o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri e che non potevano essere evitate.

Tali obblighi in capo al vettore vengono tuttavia meno nel caso in cui il ritardo o la cancellazione siano dovuti a gravi condizioni metereologiche che mettano a rischio la sicurezza del viaggio.

## Reclami

I vettori e gli operatori dei terminali devono istituire un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal Regolamento in questione. **Il reclamo deve essere presentato entro 2 mesi** dalla data del disservizio.